



**You have downloaded a document from
RE-BUS
repository of the University of Silesia in Katowice**

Title: Dialogiczny wymiar bezpieczeństwa : rzecz o polskiej Policji

Author: Jadwiga Stawnicka

Citation style: Stawnicka Jadwiga. (2013). Dialogiczny wymiar bezpieczeństwa : rzecz o polskiej Policji. Katowice : Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.



Uznanie autorstwa - Użycie niekomercyjne - Bez utworów zależnych Polska - Licencja ta zezwala na rozpowszechnianie, przedstawianie i wykonywanie utworu jedynie w celach niekomercyjnych oraz pod warunkiem zachowania go w oryginalnej postaci (nie tworzenia utworów zależnych).



UNIwersYTET ŚLĄSKI
W KATOWICACH



Biblioteka
Uniwersytetu Śląskiego



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego



Jadwiga Stawnicka

DIALOGICZNY WYMIAR BEZPIECZEŃSTWA RZECZ O POLSKIEJ POLICJI



WYDAWNICTWO
UNIWERSYTETU ŚLĄSKIEGO
KATOWICE 2013



DIALOGICZNY WYMIAR BEZPIECZEŃSTWA
RZECZ O POLSKIEJ POLICJI



NR 3133

*Publikację dedykuję Kierownictwu Policji
oraz wszystkim policjantom i pracownikom Policji
– w podziękowaniu za współpracę i z życzeniami
satysfakcji z realizowanej misji zawodowej
na rzecz bezpieczeństwa obywateli.*

*Życzę odbiorcom tej lektury poczucia dumy
w związku z Jubileuszem
95-lecia powstania Policji Państwowej.*

Jadwiga Stawnicka

DIALOGICZNY WYMIAR BEZPIECZEŃSTWA

RZECZ O POLSKIEJ POLICJI



Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego
Katowice 2013

Redaktor serii: Językoznawstwo Polonistyczne
Magdalena Pastuchowa

Recenzent:
Julian Maliszewski



Publikacja dofinansowana przez Wojewodę Śląskiego w ramach rządowego programu ograniczania przestępczości i społecznych zachowań „Razem bezpieczniej”

Spis treści

Wstęp	9
-------------	---

Rozdział I

Opis projektu badawczego *Komunikacja społeczna Policji.*

<i>Historia, stan obecny i perspektywy</i>	13
Cel prowadzonych badań	13
Znaczenie projektu	16
Stan wiedzy na temat komunikacji społecznej Policji	17
Zadania badawcze i metodyka badań	19
Bibliografia do rozdziału I	23

Rozdział II

Budowanie tożsamości organizacji poprzez autorytet

(na przykładzie polskiej Policji)	25
Definicje autorytetu	26
Konferencja <i>Autorytet w Policji. Budowanie tożsamości organizacji</i>	27
Autorytet Policji jako służby publicznej	30
Autorytet przełożonego w Policji	32
Autorytet policjanta pierwszego kontaktu	33
Autorytet jako idea – rola działań informacyjno-edukacyjno-prewencyjnych	35
Implementacja <i>community policing</i> jako droga do budowania autorytetu	39
Zagadnienie autorytetu w świetle badań własnych	41
Bibliografia do rozdziału II	48

Rozdział III

Rola debat społecznych w kształtowaniu świadomości

obywatelskiej w zakresie bezpieczeństwa publicznego	53
Zdefiniowanie pojęcia <i>debata</i> . Cechy debaty	55
Debaty społeczne jako forma kontaktu Policji ze społeczeństwem	56

Informacje o wybranych debatach na terenie województwa śląskiego	60
Opis projektu badawczego <i>Kreowanie dyskursu publicznego poprzez organizowanie debat ze społeczeństwem przez polską Policję</i>	67
Program kursu dla funkcjonariuszy Policji z zakresu kreowania dyskursu publicznego (przygotowanie, prowadzenie i ewaluacja debat społecznych)	68
Bibliografia do rozdziału III	72

Rozdział IV

Rola policjanta pierwszego kontaktu w zapewnieniu

bezpieczeństwa obywateli	77
Projekt „Wakacje w radiowozie”. Praca policjantów ogniwa patrolowo-interwencyjnego	78
Rola dzielnicowego w kształtowaniu bezpieczeństwa społeczności lokalnej	85
Główne założenia filozofii <i>community policing</i>	88
Komunikacja policjanta pierwszego kontaktu w interwencjach związanych z przemocą w rodzinie	90
Praca dyżurnego podczas pełnienia służby na stanowisku kierowania	92
Wizerunek policjanta pierwszego kontaktu na podstawie raportów	94
Dzielnicowy w służbie społeczeństwu w świetle badań własnych	96
Bibliografia do rozdziału IV	100

Rozdział V

Negocjacje kryzysowe. Wybrane zagadnienia

Przegląd literatury przedmiotu na temat negocjacji policyjnych (wybór) .	107
Nakłanianie niedyrektywne w negocjacjach	112
Negocjowanie ze sprawcą w świetle założeń teorii aktów mowy	116
Badania własne negocjacji kryzysowych	121
Program kursu negocjowania kryzysowego dla funkcjonariuszy Policji ...	123
Bibliografia do rozdziału V	128

Rozdział VI

Mechanizm skargowy. Skargi na funkcjonariuszy Policji

Definicje podstawowych pojęć	136
Pojęcie gatunku	139
Stopień realizacji wzorca tekstowego skargi	140
Lingwistyczny opis skargi jako gatunku mowy. Badania własne	147
Bibliografia do rozdziału VI	155

Rozdział VII

Media relations Policji. Kreowanie wizerunku poprzez działalność

oficera prasowego 163

Podstawy prawne regulujące działalność medialną Policji 164

Działalność rzeczników prasowych w świetle literatury przedmiotu 170

Relacja rzecznik – dziennikarz w świetle reguł konwersacyjnych H.P. Grice’a . 174

Charakterystyka pytań dziennikarskich 183

Strategie konwersacyjne rzecznika prasowego w świetle badań własnych 186

Bibliografia do rozdziału VII 191

Rozdział VIII

Komunikacja interpersonalna jako strategiczne narzędzie

doboru do Policji w wymiarze aktualnym i perspektywicznym ... 195

Wyjaśnienie podstawowych pojęć 196

Zasoby kadrowe Policji 198

Zasady rekrutacji i selekcji w Policji 199

Badanie kandydatów do służby metodą *MultiSelect* 207

Rozmowa kwalifikacyjna 208

Charakterystyka pytań w wywiadzie zorganizowanym 211

Wywiad zorganizowany w opinii kandydatów do służby w Policji 217

Bibliografia do rozdziału VIII 222

Rozdział IX

Agresja werbalna wobec policjantów 227

Pojęcie agresji werbalnej 227

Policjant – ofiara agresji werbalnej 230

Pola semantyczne obelg kierowanych do policjantów. Badania własne ... 231

Bibliografia do rozdziału IX 235

Rozdział X

Budowanie wizerunku Policji poprzez marketing narracyjny 237

Definicja wizerunku. Wizerunek Policji (wybrane zagadnienia) 238

Istota marketingu narracyjnego 239

Cechy dobrej narracji 242

Rola Policji w kształtowaniu własnego wizerunku poprzez marketing narracyjny 246

Kurs dla funkcjonariuszy Policji nt. *Kreowanie wizerunku Policji poprzez marketing narracyjny* 251

Bibliografia do rozdziału X 254

Zakończenie 257

Skróty 263

Wstęp

Rozważania na temat polskiej Policji rozpocznę od kontrowersyjnego cytatu z książki Jadwigi MAZUR pt. *Komunikowanie się Policji ze społeczeństwem, organami administracji państwowej i samorządowej. Studium socjologiczne* (2012)¹:

„Zewnętrzne i wewnętrzne komunikowanie się Policji jest obszarem niezbadanym. Wynika to z dwóch przyczyn. Pierwsza to kreowanie samego procesu komunikowania – w Policji widoczne dopiero po roku 2000 i często niedoceniane. Druga to brak otwartości i gotowości policjantów do badań tej organizacji prowadzonych z zewnątrz. [...] syndrom oblężonej twierdzy widoczny jest zarówno w wypowiedziach rzeczników, jak i obserwacjach publicystów. Wspierany przez filtrowanie informacji przez Policję wynikające z tajemnicy służbowej i deficytów wiedzy o komunikowaniu czy też braku doświadczenia rzeczników, powoduje budowanie nie w pełni korzystnego wizerunku tej organizacji” (MAZUR, 2012: 229).

Czy Policja nie jest otwarta i gotowa na badaczy zewnętrznych? Czy syndrom oblężonej twierdzy jest ciągle widoczny? Czy to tajemnica służbowa, a może niechęć do podmiotów zewnętrznych jest determinantem deficytu wyników badań w tym zakresie? Czy Policja opanowała współczesną wiedzę o komunikowaniu wewnętrznym i zewnętrznym? Jakie czynniki wpływają na wizerunek Policji i czy jest on rzeczywiście nie w pełni korzystny? Te i inne pytania nie pozostaną bez odpowiedzi. Spróbuję się z nimi zmierzyć na kartach niniejszej książki, która poświęcona jest w całości polskiej Policji, ukazując wybrane fragmenty jej działalności.

Książka składa się z dziesięciu rozdziałów i stanowi swego rodzaju dekalog poświęcony polskiej Policji. Każdy z dziesięciu rozdziałów stanowi od-

¹ Zob. bibliografia do rozdziału VII.

rębną całość i kolejność zapoznawania się z ich treścią jest dowolna. Rozdział I poświęcony został opisowi projektu badawczego *Komunikacja społeczna Policji. Historia, stan obecny i perspektywy*, który rozpoczęłam w marcu 2012 roku w garnizonie śląskim i kontynuowałam w garnizonie dolnośląskim i opolskim. Książka zawiera wyniki badań pierwszego etapu projektu. Opis projektu zawiera wskazanie celu prowadzonych badań, znaczenie projektu, przedstawienie stanu wiedzy na temat komunikacji społecznej Policji oraz charakterystykę zadań badawczych i opis metod badawczych. W ramach projektu prowadzę także badania z doktorantami (przede wszystkim funkcjonariuszami służb mundurowych) obejmujące następującą tematykę:

- analiza porównawcza funkcjonowania służb prasowych Policji i systemów kształcenia kadry Policji w zakresie komunikacji społecznej;
- rzecznictwo prasowe w Policji; aspekt komunikacyjny; studia przypadków w garnizonie śląskim;
- komunikacja kryzysowa jako narzędzie wpływu społecznego w warunkach szczególnego pobudzenia emocjonalnego;
- modalność deontyczna w policyjnych aktach prawnych;
- interwencja z osobami z zaburzeniami psychicznymi oraz zaburzeniami zachowań: aspekt prawny, społeczny, psychologiczny i komunikacyjny;
- skarga jako gatunek mowy z uwzględnieniem kontekstu komunikacji międzykulturowej;
- rola autorytetu w komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej Policji;
- językowy obraz implementacji filozofii *community policing* w Polsce w prasie ogólnopolskiej i lokalnej w latach 2010–2012;
- rola debat społecznych w kształtowaniu świadomości obywatelskiej w zakresie problematyki bezpieczeństwa publicznego.

W rozdziale II poruszyłam problem budowania tożsamości organizacji poprzez autorytet. Wychodząc od definicji autorytetu, wskazałam rolę, jaką odegrała w dyskusji na temat autorytetu w Policji konferencja, która odbyła się 30 listopada 2012 roku w Wyższej Szkole Umiejętności Społecznych w Poznaniu, by przejść do omówienia zagadnień, takich jak: autorytet Policji jako służby publicznej; autorytet przełożonego w Policji; autorytet policjanta pierwszego kontaktu; autorytet jako idea – rola działań informacyjno-edukacyjno-prewencyjnych; implementacja *community policing* jako droga do budowania autorytetu. Rozdział kończy przedstawienie badań własnych na temat autorytetu Policji.

W rozdziale III skupiłam się natomiast na roli debat społecznych w kształtowaniu świadomości obywatelskiej w zakresie bezpieczeństwa publicznego.

go. Taki sposób komunikowania się Policji ze społeczeństwem jest efektem świadomego wyboru obu stron i podstawą budowania strategii zapewniających bezpieczeństwo obywatelom. W celu omówienia roli debaty społecznej jako formy kontaktu Policji ze społeczeństwem niezbędne jest zdefiniowanie pojęcia *debata* oraz typów debat. Rozdział kończy opis proponowanego projektu badawczego, który jest realizowany pod moim kierunkiem, a dotyczy kreowania dyskursu publicznego poprzez realizowanie debat ze społeczeństwem.

Rozdział IV poświęciłam wskazaniu roli policjanta pierwszego kontaktu w zapewnieniu bezpieczeństwa obywateli, a kluczową częścią rozdziału jest opis działań w zakresie obserwacji pracy policjantów ogniwa patrolowo-interwencyjnego i ruchu drogowego. Ważnym elementem w tym rozdziale jest omówienie roli dzielnicowego w kształtowaniu bezpieczeństwa społeczności lokalnej w oparciu o badania własne. Kolejny rozdział zawiera uwagi na temat jednego z obszarów komunikacji w sytuacji kryzysowej i porusza kwestię komunikacji ze sprawcą sytuacji kryzysowej². Kwestiom tym poświęciłam trzy książki: *Bezpieczeństwo uczestników interakcji – Kiedy słowo jest bronią* (2012), *Modele negocjacji w sytuacjach kryzysowych* (2012) oraz *Bezpieczeństwo w sytuacjach kryzysowych: między rytuałem, rutyną a kreatywnością* (w druku). W rozdziale tym po przeglądzie literatury z zakresu negocjacji kryzysowych omawiam wybrane modele w negocjacjach kryzysowych, a kluczową kwestią jest postawienie pytania, czy podejście pragmatyczne w badaniach negocjacji kryzysowych jest szansą dla negocjacji, czy też niesie ze sobą zagrożenie. W rozdziale szóstym zawarłam rozważania na temat działania mechanizmu skargowego, lecz nie z prawnego, lecz z lingwistycznego punktu widzenia, eksponując językoznawczy opis skargi jako gatunku mowy. Nie sposób pominąć kwestii relacji Policji z mediami i na to wskazuje kolejny rozdział, w którym na bazie podstaw prawnych regulujących działalność medialną Policji wskazano charakter działalności rzeczników prasowych i sposoby komunikowania się z mediami w oparciu o badania wśród rzeczników garnizonu śląskiego.

² Badania sposobów przepływu informacji w sytuacjach kryzysowych powinny uwzględniać cztery obszary komunikacji, tj. informacje o charakterze służbowym / wewnętrznym (obieg informacji i zarządzanie opisane są w procedurach reagowania kryzysowego); informacje zewnętrzne (publiczne); komunikację ze sprawcą sytuacji kryzysowej; komunikację z ofiarą (klientem), w tym z ludnością na obszarach objętych zagrożeniem.

Rozdział VIII zawiera uwagi dotyczące doboru pracowników do Policji z perspektywy komunikacyjnej. Położono w szczególności nacisk na analizę pytań wywiadu zorganizowanego oraz opinie kandydatów do służby w Policji na temat wywiadu. W rozdziale dziewiątym odniosłam się do badań wśród policjantów w kwestii agresji werbalnej, której doświadczają ze strony obywateli podczas wykonywania obowiązków służbowych, a ostatni rozdział zawiera uwagi na temat sposobu budowania wizerunku Policji poprzez marketing narracyjny. W zakończeniu wskazano obszary komunikowania wymagające doskonalenia oraz prognozy w zakresie badań tego typu³.

Składam serdecznie podziękowania Komendantowi Głównemu Policji nadinsp. drowi Markowi Działoszyńskiemu za objęcie patronatem projektu *Komunikacja społeczna Policji*, komendantom wojewódzkim Policji, którzy umożliwili mi przeprowadzenie badań: drowi Dariuszowi Bielowi (Śląskiemu Komendantowi Wojewódzkiemu Policji w latach 2008–2012 oraz Komendantowi Dolnośląskiej Policji w latach 2012–2013), nadinsp. Dariuszowi Działo (Śląskiemu Komendantowi Wojewódzkiemu Policji w latach 2012–2013, obecnemu Komendantowi Stołecznemu Policji), insp. Jarosławowi Szymczykowi (Świętokrzyskiemu Komendantowi Wojewódzkiemu Policji) oraz Śląskiemu Komendantowi Wojewódzkiemu Policji nadinsp. Krzysztofowi Jaroszowi. Dziękuję także Komendzie Głównej Policji za udostępnienie zdjęć na okładkę książki.

³ Książkę ukończyłam w październiku 2013 roku.

Rozdział I

Opis projektu badawczego *Komunikacja społeczna Policji. Historia, stan obecny i perspektywy*

We wszystkich podejmowanych przez siebie działaniach policjanci zawsze winni przestrzegać zasady, że Policja to społeczeństwo, a społeczeństwo to Policja¹.

Robert Peel

Niniejszy rozdział zawiera opis projektu badawczego *Komunikacja społeczna Policji. Historia, stan obecny i perspektywy*, który realizowałam od marca 2012 roku. Wychodząc od celu prowadzonych badań, omawiam znaczenie projektu, stan wiedzy na temat komunikacji społecznej Policji, a także formułuję zadania badawcze oraz precyzuję metodykę badań.

Cel prowadzonych badań

Celem badań jest analiza komunikowania się wewnętrznego i zewnętrznego jako funkcji nowoczesnego zarządzania w Policji, wskazanie przebiegu

¹ [...] *the police are the people and the people are the police* (Robert Peel, założyciel Policji w Londynie, 1829).

procesu tworzenia strategii komunikacyjnych w Policji poprzez badanie stanu obecnego z uwzględnieniem historii (od 1990 roku) i wyznaczenie perspektyw badawczych we wskazanym obszarze². Powodem podjęcia badań jest stwierdzenie ważności jakości komunikowania się ze społeczeństwem jako czynnika systemu zarządzania w Policji, gdyż słaba komunikacja zarówno wewnętrzna, jak i zewnętrzna z otoczeniem ma negatywny wpływ na system zarządzania.

Przedstawiona propozycja dotyczy badań interdyscyplinarnych z uwzględnieniem aspektu psychologicznego, socjologicznego, kulturoznawczego, językowego i historycznego. Mieści się w jednak przede wszystkim w kręgu współczesnych badań nad tekstem i dyskursem, włączając specyfikę badań rytuałów interakcyjnych codziennych i odświętnych. Punktem wyjścia jest praktyka policyjna badana przez pryzmat strategii konwersacyjnych³. Na tym tle badaniem objęta jest między innymi kompetencja komunikacyjna funkcjonariuszy Policji (umiejętność pragmatycznego działania komunikacyjnego) jako jeden z priorytetowych celów programu badawczego. Jest to zadanie kompleksowe o charakterze interdyscyplinarnym, które będzie realizowane przez szereg zadań szczegółowych:

- zbadanie roli skutecznego komunikowania się na podstawie wybranych sytuacji komunikacyjnych (komunikowanie się przełożonego z podwładnym, wystąpienia publiczne, prowadzenie odpraw służbowych i odpraw do służby, prowadzenie rozmów służbowych, prowadzenie rozmów kwalifikacyjnych), a także badanie komunikacji poziomej (koordynacja działań, rozwiązywanie bieżących problemów zawodowych i konfliktów interpersonalnych, sposoby rozpowszechniania informacji w jednostce Policji i między jednostkami) i określenie czynników wpływających na jej przebieg;

² Opisując projekt, używam czasu teraźniejszego lub przyszłego, ponieważ projekt nie został jeszcze ukończony. Możliwości realizacji zadań szczegółowych projektu zostały zaproponowane w *Podsumowaniu i wnioskach* niniejszej książki.

³ *Ustawa o ochronie danych osobowych* z dnia 29 sierpnia 1997 r. stwierdza, iż przetwarzanie danych jest dopuszczalne, jeśli *jest to niezbędne do prowadzenia badań naukowych, [...] publikowanie wyników badań naukowych nie może następować w sposób umożliwiający identyfikację osób, których dane zostały przetworzone*. Informuję, iż w badaniach nie przetwarzałam żadnych danych. Ponadto wszystkie dane zawarte w analizowanych przykładach zostały zmienione, aby uniemożliwić identyfikację osób.

- badanie komunikacji na styku Policja – obywatel w celu wskazania konieczności opanowania profesjonalnych technik rozmowy, zarówno taktyk defensywnych, jak i ofensywnych;
- badanie wizerunku Policji w różnych miastach województwa śląskiego poprzez zogniskowane wywiady grupowe (fokusy) wśród grup społecznych zróżnicowanych wiekowo, o różnym statusie społecznym pod hasłem *Porozmawiajmy o Policji*;
- badanie relacji Policji z mediami w kontekście taktyk prowadzenia rozmów, zanalizowanie materiału wypowiedzi rzeczników pod kątem sposobów argumentowania, wskazanie roli rzecznika prasowego w obszarze współdziałania Policji ze środkami masowego przekazu, zbadanie obrazu Policji wśród dziennikarzy jako elementu kształtowania wizerunku Policji jako instytucji oraz zbadanie obrazu dziennikarzy wśród policjantów;
- w obszarze zagadnień *Prawa człowieka a Policja* zbadanie działania mechanizmu skargowego poprzez analizę skarg na funkcjonariuszy Policji z uwzględnieniem czynnika kulturowego (badanie skargi jako rodzaju wypowiedzi mającej w swych realizacjach tekstowych pewną dominantę semantyczną i strukturalną), wyodrębnienie elementów składowych skargi oraz zbadanie, w jakiej formie skargi mogą być realizowane, a także zbadanie zagadnienia agresji werbalnej w stosunku do funkcjonariuszy Policji;
- wskazanie roli dzielnicowego w kreowaniu wizerunku Policji poprzez kontakty z obywatelami, sposoby prowadzenia rozmów o problemach mieszkańców (rytuał interakcyjny) jako ważnego elementu w kreowaniu pozytywnego wizerunku Policji;
- problem edukacji policyjnej poprzez analizę modelu szkolenia Policji w aspekcie przygotowania policjantów w zakresie komunikacji społecznej;
- w ramach badania wizerunku Policji językowy obraz Policji i policjanta we współczesnych dyskursie publicznym;
- w zakresie obszaru *community policing* – filozofia działań Policji, poruszony został problem elementów: *community partnership* (współpraca policjanta z mieszkańcami, placówkami edukacyjnymi, lokalnym biznesem, służbą zdrowia...) oraz *community solving* (współpraca z samorządami, wspólne rozwiązywanie problemów);
- zbadanie roli debat społecznych w kształtowaniu poczucia bezpieczeństwa obywateli poprzez analizę strategii konwersacyjnych stosowanych w dialogu społecznym.

Znaczenie projektu

Problematyka komunikacji społecznej w Policji nie stanowiła do tej pory przedmiotu badań interdyscyplinarnych z uwzględnieniem pragmalingwistyki. W projekcie ta problematyka zostanie wyeksponowana i zbadana kompleksowo. Pojawiające się na rynku książki z zakresu komunikacji społecznej poświęcone zasadom skutecznego komunikowania się są książkami o charakterze teoretyzującym, naukowym lub popularnonaukowym. Te drugie dotyczą strategii komunikacyjnych w rozmowach handlowych, języka negocjacji handlowych, reklamy. W związku z tym pojawia się pytanie o możliwości badań komunikacji społecznej Policji. Temu też zagadnieniu poświęcony jest prezentowany program badawczy, w którym punktem wyjścia jest właśnie komunikacja badana przez pryzmat strategii konwersacyjnych i umiejętności pragmatycznego działania komunikacyjnego, a także konkretnych działań językowych uwikłanych w życie społeczne.

Wyniki zrealizowanych badań mogą zostać wykorzystane przez Policję, a także inne współdziałające podmioty do usprawnienia oraz doskonalenia procedur, jak również systemów szkolenia. Dotychczas nie przeprowadzono interdyscyplinarnej diagnozy sytuacji kryzysowej, uwzględniającej też determinant kompetencji zawodowych, w tym komunikacyjnych. W projekcie zwraca się między innymi uwagę, iż relacje z mediami są ważnym elementem dobrej komunikacji, ale wizerunek budowany wyłącznie na podstawie tych relacji nie jest wizerunkiem pełnym. Z kolei realizacja strategii *community policing* wymaga stworzenia nowego wzoru policjanta: posiadającego umiejętności komunikowania się i będącego łącznikiem między obywatelem a instytucją, którą reprezentuje.

Celem projektu jest zatem próba modyfikacji wizerunku Policji, który kreowany jest przez media, poprzez treści rozpowszechniane w telewizji, radiu, Internecie i prasie drukowanej. Media są niewątpliwie głównym źródłem wyobrażeń społeczeństwa o skali przestępczości i jej zapobieganiu. Skoro wizerunek Policji jest zależny od obrazu przekazywanego przez dziennikarzy, to należałoby zbadać, jaki jest ten obraz wśród dziennikarzy. Jeśli policjanci chcą wpływać na swój obraz wśród dziennikarzy, muszą go znać i nie mogą postrzegać dziennikarzy jako sobie wrogich. Czy wnioski – ograniczone do miejsca i czasu prowadzenia analizy – będą miały charakter uniwersalny, wskazałoby badanie ogólnopolskie w tym zakresie. Niemniej jednak zostaną postawione hipotezy, które mogłyby zostać zweryfikowane w ogólnopolskim badaniu kompleksowym w zakresie komunikacji społecznej w Policji.

Stan wiedzy na temat komunikacji społecznej Policji

Opisywany projekt obejmuje między innymi zagadnienia, które do tej pory mieściły się w ramach materiałów szkoleniowych zawierających teoretyczne wskazówki dla policjantów ogniwa patrolowego i dla dzielnicowych⁴ lub były przedmiotem opisu innych dziedzin poza językoznawstwem, np. psychologii, socjologii (szczególnie badania ankietowe).

Profesjonalnej komunikacji w Policji w literaturze przedmiotu poświęcone są rozważania dotyczące sposobu komunikowania się w sytuacjach specjalnych. Trzeba dodać, że w Polsce ciągle jest za mało opracowań tego typu. Na szczególne podkreślenie zasługuje w tym kontekście publikacja Wyższej Szkoły Policji w Szczytnie autorstwa Tadeusza CICHORZA, Andrzeja MISIUKA i Izabeli WICIAK zatytułowana *Komunikacja społeczna w Policji* (2006), która nie zawiera jednak badań materiałowych, lecz praktyczne wskazówki dotyczące obszaru szeroko ujętej komunikacji. Wymienić należy także dwutomową publikację *Policja w Polsce. Stan obecny i perspektywy* pod red. Adama SZYMANIAKA i Wiesława CIEPIELI (2007) oraz książkę *Komunikacja wewnętrzna w Policji* pod red. Marcina HERMANOWSKIEGO i Sławomira WEREMIUKA (2011). Dodam, że w Polsce nie przeprowadza się badań w obszarze pragmalingwistyki dotyczących zarówno komunikacji zewnętrznej, jak i wewnętrznej w Policji. Jednym z celów projektu *Komunikacja społeczna Policji. Historia, stan obecny i perspektywy* mogłyby być badania komunikacji wewnętrznej w Policji. Chcę w tym miejscu podkreślić znaczenie badań w kontekście pragmalingwistycznym obejmujących wyznaczenie specyfiki języka narad i odpraw służbowych, jakości komunikacji przełożony – podwładny i komunikacji wewnętrznej między pracownikami. Jednym z elementów budowania autorytetu jest właściwe, efektywne komunikowanie się, które może być osiągnięte poprzez zarządzanie samą informacją w oparciu o model racjonalnej konwersacji sformułowany przez brytyjskiego filozofa języka Herberta Paula GRICE'A. Model ten jest rodzajem dyskursu kooperacyjnego⁵ opierającego się na zasadach: ilości (przeznaczony tylu informacji, ile trzeba do osiągnięcia celu), jakości (w komunikacji nie wypowiadać tego, do czego stwierdzenia nie ma podstaw), odniesienia (przekazywane informa-

⁴ Por. np. książki Arkadiusza GLISZCZYŃSKIEGO: *Praktyczne aspekty pełnienia służby patrolowej (materiał dydaktyczny)* (2011) oraz *Dzielnicowy w służbie społeczeństwu. Poradnik dla policjantów realizujących zadania na stanowisku dzielnicowego (materiał dydaktyczny)* (2011).

⁵ Zainteresowanych odsyłam do literatury w tym zakresie, np. GRICE, 1975, 1977, 1980, 1981; BLUM-KULKA, 2001.

cje muszą być właściwe co do potrzeb i okoliczności komunikacji), sposobu (bądź zrozumiały i taktowny wobec partnera, unikaj niejasności i niejednoznaczności). Badania komunikacji wewnętrznej mogłyby stwierdzić stopień rytualizacji relacji przełożony – podwładny w kontaktach oficjalnych i nieoficjalnych w organizacji oraz stopień innowacyjności, stopień oficjalności i stopień potoczności, a także zasadność stosowania wymienionych powyżej maksym konwersacyjnych⁶. Badania mogłyby być przeprowadzane w kontekście skutecznego komunikowania się na podstawie wybranych sytuacji komunikacyjnych (komunikowanie się przełożonego z podwładnym, wystąpienia publiczne, prowadzenie odpraw służbowych i odpraw do służby, prowadzenie rozmów służbowych, prowadzenie rozmów kwalifikacyjnych), a także badanie komunikacji poziomej (koordynacja działań, rozwiązywanie bieżących problemów zawodowych i konfliktów interpersonalnych, sposoby rozpowszechniania informacji w jednostce Policji i między jednostkami).

W niemieckiej literaturze przedmiotu analizie poddano rozmowy z osobami zapowiadającymi popełnienie samobójstwa i z innymi ludźmi w kryzysie (DUBBERT, 2005), rozmowy z osobami zaburzonymi psychicznie (FÜLLGRABE, 1992; LITZCKE, 2003; HERMANUTZ, LITZCKE, 2004; LITZCKE, 2006: 423–446), z ofiarami (BUCHMANN, 2003). Omawiane są kwestie komunikowania się z osobami trudnymi (STEIN, 2003; HERMANUTZ, LUDWIG, SCHMALZL, PFEIFFER, 2001), przekazywania informacji o śmierci (KREYSLER, 1988) i zachowań werbalnych w sytuacji zakładniczej (SCHMALZL, PFEIFFER, 2001; KÖTHKE, 2003). Propozycje dotyczące profesjonalnej komunikacji w sytuacjach kryzysowych w Policji niemieckiej są oparte na psychologicznych teoriach komunikacji (ROGERS, 1981; SCHULZ VON THUN, 1999). W Niemczech realizowano także dwa projekty badawcze w ramach badań komunikacji społecznej Policji. *Kommunikation bei polizeilichen Routinetätigkeiten. Eine empirische Studie*, którego autorami są Max HERMANUTZ, Wolfgang SPÖCKER, Yasemin CAL i Julia MALONEY⁷ jest to program skupiający się na analizie komunikacji między funkcjonariuszami Policji przeprowadzającymi kontrolę drogową oraz wykonującymi czynności legitymowania osób a osobami kontrolowanymi oraz ocenie skuteczności i klarowności komunikacji przez osoby kontrolowane.

⁶ Chodzi o zasadność maksymy ilości i odniesienia z punktu widzenia dyskursu – przedsięwzięcia komunikacyjnego w ujęciu Jürgena HABERMASA zaprezentowanego w *Teorii działania komunikacyjnego* (1999). Badania mogłyby pokazać, czy maksymy ilości i odniesienia mają uzasadnienie w komunikacji dwukierunkowej ‘przełożony – podwładny’ oraz w innych formach komunikowania się wewnętrznego i jakie są możliwości odstępstwa od tych maksym.

⁷ www.polizei-newsletter.de/document/Einsatzkommunikation.pdf.

Drugi program badawczy opracowany i realizowany przez Policję belgijską i holenderską przy współudziale Uniwersytetu Katolickiego Leuven w latach 1999–2004 dotyczył badania komunikacji w sytuacjach kryzysowych (porwania, wymuszenia, sytuacje barykadowe)⁸.

Zadania badawcze i metodyka badań

Poniżej przedstawiono w układzie tabelarycznym nazwy zadań badawczych z opisem stosowanych metod⁹:

Nazwa zadania badawczego	Metoda badawcza
Kompetencje komunikacyjne funkcjonariuszy Policji	Obserwacja uczestnicząca jawna pracy policjantów ogniwa patrolowo-interwencyjnego oraz dzielnicowych, a także ruchu drogowego i negocjatorów policyjnych. Wywiad skategoryzowany i nieskategoryzowany pogłębiony. Wywiady zogniskowane (fokusy).
Wizerunek Policji w środkach masowego przekazu (językowy obraz Policji)	Lingwistyczna analiza tekstów na temat Policji w prasie ponadregionalnej (ogólnokrajowej) w latach 2010–2012. Analiza prowadzić będzie do scharakteryzowania struktury prasowego obrazu Policji oraz komunikacyjnego mechanizmu językowej kreacji świata w prasie, który przekształca systemowy obraz w jego komunikacyjną interpretację w tekście. Wskazane zostaną semantyczne, dyskursywne i funkcjonalne warianty sposobów obrazowania determinujących powstawanie komunikacyjnych interpretacji obrazu świata. W części badawczej, analitycznej przy zastosowaniu metodologii kognitywnej zostaną przedstawione i omówione najpierw dane systemowe, a następnie dane tekstowe.

⁸ Raport z badań został opublikowany w roku 2004 w książce Ellen GIEBELS i Sigrid NOELANDERS pt. *Crisis Negotiations: A Multiparty Perspective*. W języku niemieckim raport pojawił się w Internecie (*Forschungsbericht*): <http://www.utwente.nl/ibr/icrisp/icrispdokumentation/projects/Managing%20PoliceCivilian%20Interactions/Giebels%20%20Noelands%20crisis%20negotiation%20German.pdf>.

⁹ Przedstawiony opis jest opisem docelowym i będzie stopniowo realizowany między innymi przez doktorantów, którzy pod moim kierunkiem piszą rozprawy doktorskie na temat komunikacji społecznej Policji.

Wizerunek Policji w opinii społecznej	Badania jakościowe – badanie techniką zogniskowanych wywiadów grupowych (fokusów) z wykorzystaniem testu skojarzeń, <i>brand party</i> , testu niedokończonych zdań wśród mieszkańców wybranych miast wybranych województw należących do różnych grup społecznych.
Komunikacja z obywatelem podczas wykonywania rutynowych czynności służbowych oraz w sytuacjach kryzysowych. Komunikacja ze sprawcą sytuacji kryzysowej	Stosowanie strategii dyskursywnych, sposobów argumentacji i perswazji w rozmowach ze społeczeństwem przy rozwiązywaniu bieżących problemów. Opis taktyk werbalnych stosowanych podczas interwencji policyjnych. Analiza lingwistyczna materiału. Techniki wpływu społecznego stosowane przez policjantów. Analiza językowa materiału.
Prowadzenie odpraw służbowych	Odprawa służbowa jako forma komunikacji dwukierunkowej. Badanie rytuałów interakcyjnych. Analiza lingwistyczna.
Komunikacja pozioma w jednostce Policji	Koordynacja działań, rozwiązywanie bieżących problemów zawodowych i konfliktów interpersonalnych, rozpowszechnianie informacji. Badanie rytuałów interakcyjnych, analiza dokumentów, wywiady z policjantami.
Taktyka prowadzenia rozmów z mediami	Wywiad skategoryzowany i nieskategoryzowany pogłębiony z rzecznikami / oficerami prasowymi. Narzędzie – kwestionariusz ankiety. Zogniskowany wywiad grupowy.
Skargi na funkcjonariuszy Policji. Agresja werbalna i fizyczna wobec policjantów	Analiza skarg na funkcjonariuszy Policji z uwzględnieniem czynnika kulturowego – analiza skargi pojmowanej jako rodzaj wypowiedzi mającej w swych realizacjach tekstowych dominantę semantyczną i strukturalną. Wyodrębnienie pól semantycznych obelg kierowanych do policjantów w czasie pełnienia obowiązków służbowych.

Szkolenie funkcjonariuszy Policji w zakresie komunikacji społecznej	Zbadanie systemu szkolenia Policji w zakresie komunikacji społecznej.
Rola debat społecznych w kształtowaniu świadomości obywatelskiej w zakresie bezpieczeństwa publicznego	Analiza debat społecznych z uwzględnieniem teorii racjonalnego dyskursu przedstawionej przez J. HABERMASA zawierającej założenia dotyczące warunków wstępnych, przebiegu oraz potencjalnych rezultatów dyskursu, modelu A. GUTMANN i D. THOMPSONA, w którym deliberacja jest pojmowana jako procedura dochodzenia do porozumienia.
Signifikatory modalności deontycznej w policyjnych aktach prawnych	Wybrane cechy języka prawnego w policyjnych aktach prawnych (cechy leksykalne: słownictwo specjalistyczne, polisemia i synonimia, definicje, zwroty niedookreślone znaczeniowo, frazeologia i gramatyka). Klasyfikacja zdań zawierających wykładniki modalności według znaczeń deontycznych: znaczenie nakazu, znaczenie zakazu, znaczenie braku nakazu, znaczenie czynu dozwolonego i fakultatywnego.

Wymienione propozycje można rozszerzyć między innymi o propozycje kolejne:

Bezpieczeństwo imprez masowych, szczególnie sportowych (meczów piłki nożnej i masowych wydarzeń o wysokim ryzyku)	Zapobieganie sytuacjom kryzysowym podczas imprez masowych. Wypracowanie optymalnego modelu komunikacji. Analiza aktów prawnych i podstaw organizacyjnych imprez masowych oraz zakresu odpowiedzialności poszczególnych służb, analiza głównych faz zabezpieczenia. Zbadanie przepływu informacji podczas imprez masowych i zaproponowanie modelu komunikacji w celu wskazania optymalizacji podejmowania działań zmierzających do skuteczności komunikowania się w sytuacjach kryzysowych podczas imprez masowych. Omówienie <i>case study</i> ze wskazaniem błędów w zakresie przepływu informacji, problemu zarządzania i dowodzenia w sytuacjach zabezpieczania imprez masowych.
---	--

Transgraniczna współpraca polskiej Policji. Dialog międzykulturowy. Przepięczność graniczna (transgraniczna) w Polsce	Transgraniczna współpraca polskiej Policji. Dialog międzykulturowy. Analiza zagrożeń i wspólne podejmowanie działań. Omówienie problemów związanych z przepięcznością transgraniczną w Polsce, scharakteryzowanie zadań służb zajmujących się zwalczaniem przepięczności granicznej. Analizie zostaną poddane: główne przedmioty transgranicznej działalności przepięcznej, instytucje powołane do walki z przestępstwami przemytniczymi, współpraca państw oraz instytucji zajmujących się zwalczaniem zorganizowanej przepięczności transgranicznej. Poruszone zostaną między innymi prawne i organizacyjne uwarunkowania działań związanych np. z pościgiem transgranicznym, omówione <i>case study</i> , przedstawione uwarunkowania komunikacyjne współpracy, scharakteryzowane wspólne działania mające zapewnić bezpieczeństwo w pasie przygranicznym.
Policja kontra jej wizerunek wśród dziennikarzy	Badania jakościowe i ilościowe. Jakościowe: badanie techniką zogniskowanych wywiadów grupowych (fokusów) z wykorzystaniem testu skojarzeń, <i>brand party</i> , testu niedokończonych zdań. Indywidualne wywiady pogłębione / zogniskowane wywiady grupowe. Ilościowe badania wśród dziennikarzy na temat wizerunku Policji i wśród policjantów na temat postrzegania dziennikarzy (kwestionariusz ankiety).
Szkolenie funkcjonariuszy Policji w zakresie komunikacji społecznej	Zbadanie systemu szkolenia Policji w zakresie komunikacji społecznej. Wywiady z osobami odpowiedzialnymi za model szkolenia (Biuro Kadr i Szkolenia KGP oraz WSPol) oraz przedstawicielami biur merytorycznych (BOA, Główny Sztab Policji, Biuro Prewencji).
Komunikacja wewnętrzna w jednostkach Policji	Badania jakościowe i ilościowe. Jakościowe: badanie techniką zogniskowanych wywiadów grupowych (fokusów) z wykorzystaniem test skojarzeń, <i>brand party</i> , testu niedokończonych zdań. Indywidualne wywiady pogłębione / zogniskowane wywiady grupowe. Ilościowe badania wśród policjantów na temat przepływu informacji wewnątrz jednostek oraz między jednostkami (kwestionariusz ankiety).

Poczucie bezpieczeństwa policjantów na służbie i poza służbą	Badania jakościowe: indywidualne wywiady pogłębione / zogniskowane wywiady grupowe. Badania ilościowe: ankietowanie.
--	---

Bibliografia do rozdziału I

- BLUM-KULKA S.: *Pragmatyka dyskursu*. W: *Dyskurs jako struktura i proces*. Red. T.A. VAN DIJK. Przeł. G. GROCHOWSKI. Red. nauk. wyd. pol. T. DOBRZYŃSKA. Warszawa 2001, s. 214–239.
- BUCHMANN K.E., 2003: *Das Management von Krisen und größeren enschenansammlungen*. W: *Grundlagen der Polizeipsychologie*. Red. F. STEIN. Göttingen.
- CICHORZ T., MISIUK A., WICIAK I., 2006: *Komunikacja społeczna w Policji*. Szczytno.
- DUBBERT G., 2005: *Professionelle Kommunikation in besonderen Situationen*. „Kriminalistik”, t. 59, nr 2, s. 96–102.
- FÜLLGRABE U., 1992: *Psychologie für Polizeibeamte*. T. 8. *Der psychisch auffällige Mitbürger*. Stuttgart.
- GIEBELS E., NOELANDERS S., 2011: *Crisis Negotiations: A Multiparty Perspective*. Veendendaal.
- GLISZCZYŃSKI A., 2011a: *Praktyczne aspekty pełnienia służby patrolowej (materiał dydaktyczny)*. Słupsk.
- GLISZCZYŃSKI A., 2011b: *Dzielnicowy w służbie społeczeństwu. Poradnik dla policjantów realizujących zadania na stanowisku dzielnicowego (materiał dydaktyczny)*. Słupsk.
- GRICE H.P., 1975: *Logic and Conversation*. W: *Syntax and Semantics*. T. 3. *Speech Acts*. Red. P. COLE, J.L. MORGAN. New York, s. 41–58.
- GRICE H.P., 1977: *Logika a konwersacja*. Przeł. J. WAJSZCZUK. „Przegląd Humanistyczny”, nr 6, s. 85–99.
- GRICE H.P., 1980: *Logika a konwersacja*. Przeł. B. STANOSZ. W: *Język w świetle nauki*. Red. B. STANOSZ. Warszawa, s. 91–114.
- GRICE H.P., 1981: *Presupposition and Conversational Implicature*. W: *Radical Pragmatics*. Red. P. COLE. New York, s. 183–198.
- HABERMAS J., 1999: *Teoria działania komunikacyjnego*. T. 1. *Racjonalność działania a racjonalność społeczna*. Przeł. A.M. KANIOWSKI. Warszawa.
- HERMANOWSKI M., WEREMIUK S., red., 2011: *Komunikacja wewnętrzna w Policji*. Poznań.
- HERMANUTZ M., LITZCKE S.M., 2004: *Standards für den Umgang mit psychisch Kranken im Polizeilichen Alltag*. „Polizei & Wissenschaft”, t. 5, nr 3, s. 40–48.

- HERMANUTZ M., LUDWIG C., SCHMALZL H.P., 2001: *Moderne Polizeipsychologie in Schlüsselbegriffen*. Stuttgart.
- HERMANUTZ M., SPÖCKER W., CAL Y., MALONEY J.: *Kommunikation bei polizeilichen Routinetätigkeiten eine empirische Studie*, www.polizei-newsletter.de/document/Einsatzkommunikation.pdf.
- KÖTHKE R., 2003: *Geiselnahme*. W: *Grundlagen der Polizeipsychologie*. Red. F. STEIN. Göttingen, s. 124–137.
- KREYSLER D., 1988: *Psychologie für Polizeibeamte*. T. 6. *Überbringung einer Todesnachricht*. Stuttgart.
- LITZCKE S.M., 2003: *Polizeibeamte und psychisch Kranke: Wahrnehmung, Einstellung, Emotionen, Verhalten*. Frankfurt am Main.
- LITZCKE S.M., 2006: *Polizeibeamte und psychisch Kranke – Wissen, Einstellung, Emotionen und Verhalten*. W: *Neue Wege und Konzepte in der Rechtspsychologie*. Red. T. FABIAN, S. NOWARA. Hamburg, s. 423–446.
- ROGERS C.R., 1981: *Der neue Mensch*. Stuttgart.
- SCHMALZL H.P., PFEIFFER M., 2001: *Geiselnahme*. W: *Moderne Polizeipsychologie in Schlüsselbegriffen*. Red. M. HERMANUTZ C. LUDWIG, H.P. SCHMALZL. Stuttgart, s. 68–75.
- SCHULZ VON THUN F., 1999: *Miteinanderreden*. T. 3. *Das „Innere Team“ und situationsgerechte Kommunikation*. Reinbek.
- SZYMANIAK A., CIEPIELA W., 2007: *Policja w Polsce. Stan obecny i perspektywy*. T. 1–2. Poznań.

Rozdział II

Budowanie tożsamości organizacji poprzez autorytet (na przykładzie polskiej Policji)

Na budowę autorytetu nie ma dokumentacji.

Zbigniew Hołodiuk

Badania autorytetu w Policji dotyczą kilku obszarów. Wymienia się autorytet Policji jako służby publicznej, autorytet przełożonego, autorytet policjanta jako pracownika pierwszego kontaktu, który bezpośrednio kontaktuje się ze społecznością lokalną, rozwiązując na bieżąco jej problemy. Do tych obszarów należałoby dodać działania prewencyjne podejmowane przez Policję. Wymienić należy także rolę debat społecznych podejmowanych ze społecznościami lokalnymi na rzecz bezpieczeństwa rozumianego jako wspólna sprawa wszystkich podmiotów odpowiedzialnych za bezpieczeństwo, co mieści się w ramach implementacji *community policing* jako drogi do budowania autorytetu Policji. W niniejszym rozdziale przedstawiono definicje autorytetu, scharakteryzowano autorytet Policji jako instytucji. Poruszono sprawę autorytetu przełożonego, a także policjanta pierwszego kontaktu. Wskazano na rolę autorytetu jako idei. Badania własne prowadzono poprzez rozmowy z funkcjonariuszami Policji i ankietowanie. Respondenci odpowiadali na pytania, czym jest autorytet Policji jako instytucji, oraz definiowali pojęcie ‘autorytet przełożonego’.

Definicje autorytetu

Zdefiniowanie autorytetu jest pojęciem trudnym ze względu na z jednej strony jego interdyscyplinarne ujęcie, a z drugiej strony na wiele nadinterpretacji tego pojęcia w stronę zarówno trywializowania, jak i absolutyzowania. Definiowaniem autorytetu zajmują się zarówno socjologia, psychologia, pedagogika, jak i teoria organizacji oraz teoria osobowości. Piszemy także o zmierzchu autorytetów (SABOR, 2001: 4–10) czy nawet śmierci autorytetu (SZUMILAS, 2007: 253–266). Podkreśla się kryzys autorytetu, kwestionuje potrzebę jego posiadania (SZOSTKIEWICZ, 2000: 46–48), traktuje autorytet jako zjawisko patologiczne (MIKOŁEJKO, 1999: 98), przestrzega przed szkodliwością autorytetów i szkodliwym szacunkiem dla nich (NAWROCKI, 2002a: 257–265; 2002b: 33–41). Pojawiła się też koncepcja kreowania autorytetów jako specjalistów od wszystkiego (IŁOWIECKI, 1997: 72–73). *Słownik wyrazów obcych* (SWO) podaje definicję autorytetu jako człowieka, instytucji, doktryny, pisma, które cieszą się w jakiejś dziedzinie lub w opinii pewnych ludzi szczególną powagą. *Encyklopedia popularna* definiuje autorytet jako szczególną relację między podmiotem dominacji a podmiotem podporządkowania, charakteryzującą się dobrowolnym przypisywaniem pierwszemu przez drugiego powagi i kompetencji w określonej sferze społecznej, okazywaniem mu szacunku i zaufania (PETROZOLIN-SKOWROŃSKA, red., 1993). Definicje te podkreślają względność autorytetu poprzez stosowane zwroty *w określonej sferze, w opinii pewnych ludzi, w jakiejś dziedzinie*¹.

Z jednej strony autorytet jest postrzegany jako pewna właściwość, która tkwi immanentnie w osobie lub instytucji, dzięki której to właściwości podporządkowują się jej inne osoby, instytucje i grupy społeczne (ROWID, 1994), a z drugiej strony jako atrybut tych ludzi, *którzy z racji uznania ich przewagi przez innych posiadają możliwości wpływu na ich postawy i zachowania w warunkach wykluczających bezpośrednią presję* (NEYMAN, 1980). W życiu społecznym występuje kilka kategorii autorytetu: autorytet rodzicielski, autorytet szkolny, autorytet religijny, autorytet administracyjno-urzędniczy, autorytet polityczny, autorytet zawodowy, autorytet medialny (JARMOSZKO, 2010: 141–203)². Autorytet funkcjonariusza Policji jest autorytetem decy-

¹ O względności autorytetu pisze między innymi KLESZCZ, 2003: 191–215.

² Por. także inne opracowania tego autora: *O istocie autorytetu dowódcy* (1998a), *Z zagadnień metodyki kształtowania autorytetu* (1998b), *Autorytet w strukturach społeczności lokalnych* (2007). Zainteresowanych odsyłam do bogatej literatury w przedmiocie na temat autorytetu, a zwłaszcza: ARENDT, 1994: 113–174; BADURA, 1983; BOCHEŃSKI, 1993: 187–324;

zyjnym dotyczącym ludzi oraz instytucji bezpośrednio sprawujących władzę w postaci kontrolno-porządkującej³.

Konferencja *Autorytet w Policji.* *Budowanie tożsamości organizacji*

30 listopada 2013 roku w Wyższej Szkole Umiejętności Społecznych w Poznaniu (WSUS) odbyła się konferencja nt. *Autorytet w Policji. Budowanie tożsamości organizacji*. Organizatorem konferencji, nad którą patronat objął Komendant Główny Policji, była Wyższa Szkoła Umiejętności Społecznych w Poznaniu i Komenda Wojewódzka Policji w Poznaniu⁴. W konferencji wzięli udział: Komendant Główny Policji, komendanci wojewódzcy, miejscy i powiatowi, przedstawiciele poznańskich uczelni oraz innych instytucji. Celem konferencji było ujęcie autorytetu w trzech obszarach:

- autorytet Policji jako służby publicznej (instytucji państwa) budującej relacje ze społeczeństwem i jego relacje ze skutecznością działań prewencyjnych i pracą operacyjną;
- autorytet przełożonego w Policji (dostosowanie osiągnięć z zakresu zarządzania i psychologii społecznej do specyfiki służb mundurowych);
- autorytet policjanta pierwszego kontaktu (budowanie relacji między funkcjonariuszami Policji a społeczeństwem).

Książka *Autorytet w Policji* pod red. Marcina HERMANOWSKIEGO i Sławomira WEREMIUKA jest pokłosiem tej konferencji, a część tekstów stanowi rozszerzoną wersję wygłoszonych referatów. Pozostałe teksty zostały przygotowane specjalnie na potrzeby monografii. Publikację rozpoczyna artykuł nadinsp. dra Marka DZIAŁOSZYŃSKIEGO – Komendanta Głównego Policji, w którym autor analizuje relacje pomiędzy budowaniem autorytetu organizacji a realizacją oczekiwań społecznych. Autorytet szefa skupiający w sobie zarówno autorytet formalny, jak i nieformalny koreluje ze sposobem realizowania oczekiwań społecznych przez Policję. Wpływa na pozytywny wizerunek organizacji, ułatwiając jej członkom osiągnięcie celów oraz inspirując

BRAJEWICZ, 1976; CACKOWSKI, 1981; CHLEWIŃSKI, 1997: 161–167; DASZKIEWICZ, 1984; DONOCIK, 1970; DOMAŃSKI, 1999; DOMINIAN, 1980; ENKELMANN, 2000; GADAMER, 2008; JAGIEŁŁO, red., 2008; KARWAT, 1995; KRĄŻYŃSKI, 1980; MARCIŃCZYK, 1988; PACKER, 1997; PSZCZOŁOWSKI, 1984.

³ Do tej grupy należy zaliczyć także stanowiska prawnicze – prokuratora i sędziego. Znaczenie autorytetu formalnego jest znacznie wyższe niż w innych typach autorytetu władzy.

⁴ www.policja.pl/portal/pol/1/82720 [04.05.2013].

ich do lepszego działania. *Im większy autorytet szefa, tym lepszy wizerunek Policji oraz skuteczniejsza realizacja oczekiwań społecznych* (DZIAŁOSZYŃSKI, 2013: 25). Z kolei były Komendant Główny Policji w latach 2007–2008 Tadeusz BUDZIK (2013: 29–38) za podstawowe elementy budujące autorytet szefa uważa: umiejętność dobrego komunikowania, umiejętność radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych i rozwiązywania konfliktów, inspirowanie do pracy zespołowej oraz motywowanie pracowników. *W konfrontacji pojęć „siła autorytetu” czy „autorytet siły” należy zdecydowanie opowiedzieć się po stronie pierwszego z nich* – stwierdza Autor kolejnego artykułu, Michał IWASZKIEWICZ (2013: 39–50). Jedynie autorytet zbudowany w oparciu o system wartości i zasad postrzeganych przez społeczeństwo jako pozytywne jest akceptowany społecznie. Siłę autorytetu postrzega Autor w naturalnych predyspozycjach i pracy nad sobą. Umożliwia to rozwinięcie i umocnienie wrodzonych cech charakteru i osobowości. Ks. Edward WISZOWATY (2013: 51–63) koncentruje się na aspektach etyczno-moralnych autorytetu. Autorytet w Policji – instytucji o strukturze silnie zhierarchizowanej – nie może być autorytetem związanym wyłącznie z pełnioną funkcją czy zajmowanym stanowiskiem, lecz powinien być skorelowany z autorytetem osoby o walorach etyczno-moralnych będącej wzorem do naśladowania dla podwładnych. Rozważaniom na temat autorytetu prawa – ważnego czynnika decydującego o świadomym przestrzeganiu prawa, legitymizującego państwo i działania jego organów i związanego z tematyką autorytetu Policji poświęcony jest artykuł Lesława KAŃSKIEGO (2013: 64–76). Autor podkreśla związki pomiędzy autorytetem prawa a autorytetem Policji, które mają charakter sprzężenia zwrotnego. Jakiegokolwiek nieprawidłowe postępowanie policjantów powoduje obniżenie autorytetu nie tylko Policji, państwa, ale i prawa będącego regulatorem życia społecznego. A z kolei negatywne opinie społeczne o prawie, które stosowane musi być przez Policję, przenosi się na postrzeganie Policji jako instytucji. Roli wizerunku w budowaniu autorytetu Policji poświęcony jest artykuł Agnieszki WOCH-JUCHACZ (2013: 77–90). Wizerunek Policji buduje się zarówno w oparciu o działania wewnątrz organizacji, jak i działania zewnętrzne, jest on systemem, na który składa się wiele elementów. Autorka podkreśla rolę narzędzia *benchmarkingu* w zarządzaniu wizerunkiem Policji. Nowoczesne sposoby kreowania wizerunku Policji polegają między innymi na stosowaniu marketingu narracyjnego, tj. strategii promocyjnej opartej na opowieści w celu zaangażowania emocjonalnego odbiorcy. *Może zatem warto pomyśleć o Policji jak o firmie, której zadaniem jest wprowadzenie na rynek flagowego produktu, autorytetu* – pytają Rita BĄ-

KOWSKA i Agnieszka GIERZ (2013: 91–103). O źródłach jakości autorytetu w stosowanych technikach autoprezentacyjnych pisze Magdalena WEGNER-JEZIERSKA (2013: 104–115). Autorka posługuje się teorią publicznych autowizerunków koncepcji Edwarda E. JONESA i Thane’a S. PITTMANA w celu zobrazowania różnorodności form autoprezentacyjnych, których skutkiem stosowania jest zwiększenie mocy społecznych, i omawia model niewerbalnych narzędzi autoprezentacyjnych wpływających na innych w kierunku pozytywnym i negatywnym. Kolejny artykuł mojego autorstwa (STAWNICKA, 2013: 116–139) poświęcony jest omówieniu projektu badawczego *Komunikacja społeczna Policji* w kontekście rozważań nad autorytetem Policji. Wychodząc od definicji autorytetu przedstawiam założenia projektu realizującego się poprzez cele główne (komunikacja Policji ze społeczeństwem, społeczeństwa z Policją oraz wewnątrz organizacji) oraz celów częściowych, by przejść do omawiania budowania autorytetu przełożonego, autorytetu policjanta pierwszego kontaktu, kwestii ocen Policji jako elementu budowania autorytetu, wskazaniu roli debat społecznych oraz roli działań prewencyjnych w budowaniu autorytetu Policji. Kolejny artykuł, którego autorem jest Roman RAUHUT (2013: 140–151), poświęcony jest refleksji na temat relacji między rozpoczynającym służbę policjantem a starszymi kolegami, pomiędzy policjantami o podobnym stażu oraz relacji między policjantem a przełożonym w kontekście budowania autorytetu, przy czym źródłem wiedzy są dla Autora rozmowy z policjantami różnych pionów oraz własne doświadczenia. Marcin HERMANOWSKI (2013: 152–161) rolę i znaczenie funkcjonariusza pierwszego kontaktu odnosi do kwestii autorytetu w trzech relacjach: autorytetu wewnątrz organizacji, autorytetu funkcjonariusza na zewnątrz organizacji i autorytetu całej Policji jako organizacji. Osobą pierwszego kontaktu jest nie tylko recepcjonistka czy oficer dyżurny, ale każdy inny policjant i pracownik cywilny Policji. Z kolei Paweł SEMMLER (2013: 162–168) eksponuje apolityczność jako element kształtujący autorytet Policji, przeprowadzając analizę na przykładzie rozwiązań polskich, czeskich, słowackich i węgierskich. Ostatni tekst zawiera tezy dotyczące funkcjonowania autorytetu w mediach (BIEDZIAK, 2013: 169–171), przy czym Autor podkreśla, iż autorytet buduje się nie tylko przez media ogólnodostępne, ale i media służące komunikacji wewnętrznej.

Autorytet Policji jako służby publicznej

Definicje autorytetu odnoszące się do jego spersonifikowanej postaci podkreślają element wpływu, wzoru, zaufania, godności i szacunku dla posiadanych przez kogoś cieszącego się autorytetem walorów osobowych (MARCIN-CZYK, 1990). Wśród podmiotów autorytetu spersonalizowanego wyróżnia się policjanta jako osobę odgrywającą rolę w zakresie kontroli społecznej i ochrony. Dodać należy, że między autorytetem instytucji a autorytetem personalnym zachodzi sprzężenie zwrotne. Na autorytet instytucji składa się autorytet jej personelu, tworzą go wszyscy pracownicy instytucji. Z drugiej strony szanowana instytucja o uznanym autorytecie przydaje go swoim członkom (JARMOSZKO, 2010: 53). Zawód policjanta należy do zawodów zaufania publicznego, podobnie jak zawód lekarza, sędziego, adwokata, pielęgniarki, profesora, strażaka. Ludziom wykonującym zawody zaufania publicznego powierza się problemy, interesy czy sprawy innych. Oczekuje się od nich zachowania standardów etycznych i moralnych, przestrzegania kodeksu etyki zawodowej, cieszą się oni zaufaniem i autorytetem. Autorytet funkcjonariusza Policji jest postrzegany z jednej strony jako element porządku społecznego, element prawomocności systemu, a z drugiej jest to autorytet, który przejawia się poprzez nie tylko kompetencje zawodowe, ale i komunikacyjne. Trzeba jednak zaznaczyć, że o autorytet trzeba stale zabiegać, nie jest przypisany instytucji i osobie raz na zawsze. Dlatego, aby go stale budować, niezbędna jest ocena działalności instytucji i osób w niej pracujących.

Oceny społeczne oraz ocena własna są bardzo ważnym elementem budowy autorytetu. Społeczeństwo systematycznie ocenia Policję, a także Policja ocenia sama siebie. Obserwuje się w tym względzie sprzężenie zwrotne – społeczeństwo ocenia Policję, a z kolei na tej podstawie kształtuje się wizerunek Policji. W pierwszej połowie 2013 roku odnotowano rekordowe poczucie bezpieczeństwa Polaków w miejscu zamieszkania. Aż 89% Polaków czuje się bezpiecznie w miejscu zamieszkania⁵. Od 2002 roku polska Policja prowadzi badania typu omnibusowego (ocenę pracy policjantów). Oceny dokonane przez społeczeństwo wykazały mogą obszary wymagające doskonalenia. Na przykład badania *Społeczne opinie na temat pracy Policji, źródeł zagrożeń oraz zjawiska korupcji* (TNS OBOP dla KGP, grudzień 2003) wykazały, że obraz Policji jest dobry, ale w ankietach pojawiały się jedynie pytania o charakterze ogólnym dotyczące zaufania do Policji i oceny jej pracy.

⁵ Źródło: CBOS, 4–10 kwietnia 2013, N=1150; www.policja.pl.

W raporcie z badań *Przepływ danych i informacji wewnątrz Policji. Raport dla kierownictwa polskiej Policji* (Warszawa 2003) zwrócono uwagę na ważność skutecznego komunikowania się w Policji. Podobnie *Raport z audytu służb prasowych, promocji i profilaktyki Policji* (KGP, Warszawa 2004) wskazał na konieczność poprawy obszarów komunikacji. *Polskie Badanie Przestępczości* prowadzone jest od 2007 roku (badania na 17 tys. próbie) i dotyczy oceny pracy Policji w skali kraju oraz w poszczególnych województwach, ciemnej liczby przestępstw w Polsce, oceny instytucji publicznych, roli Policji i innych służb w zapewnianiu bezpieczeństwa i porządku publicznego, wizerunku Policji w świadomości społecznej (CIEPIELA, 2007: 151–161)⁶.

W 2005 roku przez Fundację Centrum Badania Opinii Społecznej (CBOS) na zlecenie Komendy Głównej Policji zostały przeprowadzone badania dotyczące wizerunku Policji techniką zogniskowanych wywiadów grupowych (8 wywiadów grupowych). Badania te przeprowadzono od 6–19 maja 2005 roku. Rezultaty badań zostały opublikowane w książce Katarzyny Królikowskiej pt. *Wizerunek Policji w świadomości społecznej. Raport z badania KGP*. W kwestii wizerunku policjanta pierwszego kontaktu wypowiediano się niezbyt pozytywnie. Respondenci uznali, że policjant pierwszego kontaktu jest młody, niedoświadczony, niezbyt dobrze wykształcony, niekompetentny, nie może zagwarantować bezpieczeństwa innym osobom w rejonie patrolu ze względu na ograniczenia i niedostatki w wyposażeniu oraz liczebności patrolu. Negatywnie oceniano umundurowanie (czarny mundur ćwiczebny oraz żółte kamizelki). Badania fokusowe przeprowadzone przez KGP w 2005 roku dały także obraz tego, jak postrzegani są policjanci – dzielnicowi. Respondenci na bazie swoich kontaktów z Policją nawiązywali do kontaktów z dzielnicowym. Opisywali go pozytywnie bądź neutralnie, postawa dzielnicowego nie budziła zastrzeżeń i podkreślali jego życzliwość.

⁶ Por. także inne raporty, np. *Raport z badania oceny wizerunku Policji przez dziennikarzy* (Warszawa 2005), *Wyniki badania mocnych i słabych stron polskiej Policji. Raport ilościowy* (Warszawa, czerwiec 2008); *Raport z badania relacji przełożony – podwładny* – I edycja grudzień 2008; *Raport z badania relacji przełożony – podwładny* – II edycja październik 2010; *Satysfakcja z pracy policjantów i pracowników cywilnych Policji – opinie o sytuacji i warunkach pracy oraz kondycji materialnej*. Warszawa 2010; *Raport z badań Ocena efektywności pełnienia służby patrolowych i dzielnicowych* (Szczytno 2004); *Raport z prac zespołu do spraw oceny funkcjonalnej i organizacyjnej Komendy Głównej Policji* (KGP, Warszawa, styczeń 2004); *Wyniki badania na temat satysfakcji policjantów z pracy w Policji – opinie o sytuacji i warunkach pracy oraz kondycji materialnej gospodarstw* (I. CZERNIEC, Biuro Komunikacji Stołecznej Komendy Głównej Policji. Warszawa 2006).

Autorytet przełożonego w Policji

Przełożony ma ogromny wpływ na pracę funkcjonariuszy Policji. Podkreślał to Komendant Główny Policji nadinsp. dr Marek DZIAŁOSZYŃSKI na konferencji *Autorytet w Policji. Budowanie tożsamości organizacji*. Autorytet wewnętrzny potrzebny jest przełożonym, którzy kierują całą armią funkcjonariuszy. Ale Policja pracuje także nad autorytetem zewnętrznym, budowanym w relacjach z obywatelami⁷. Już Henri FAYOL (1947: 56–86) wyodrębnił autorytet formalny (stanowisko) i osobisty (wypracowany indywidualnie). Wśród wyróżnionych 14 zasad zarządzania zwraca uwagę zasada autorytetu, według której autorytet to władza oparta na akceptacji przez tych, którzy tej władzy podlegają. Ranga osoby powołanej na dane stanowisko i świadomość docenienia merytorycznego i moralnego kapitału kandydata na dane stanowisko determinują autorytet formalny. Do źródeł autorytetu formalnego odnoszącego się do władzy wynikającej z zajmowanego stanowiska należą także wartość, ważność i prestiż zajmowanego stanowiska (JARMOSZKO, 2010: 125). Bycie przełożonym obliuguje jednak do stałego zdobywania i budowania autorytetu większego niż autorytet formalny, wynikającego z pełnionego stanowiska i formalnego znaczenia tego stanowiska w strukturze, hierarchii organizacji. Na budowanie autorytetu ogromny wpływ mają relacje między osobą zarządzającą a podwładnymi.

Komenda Główna Policji przeprowadza badania w celu oceny relacji przełożony – podwładny z punktu widzenia osób zajmujących stanowiska wykonawcze⁸. W odpowiedzi na pytanie *W jaki sposób Twój bezpośredni przełożony kontaktuje się z Tobą w sprawach służbowych?* respondenci podkreślali znaczenie kontaktu bezpośredniego – rozmowę z podwładnymi (52,0%) oraz wydawanie ustnych poleceń (38,8%). Otrzymywanie poleceń w formie pi-

⁷ http://wiadomosci.gazeta.pl/wiadomosci/1,114877,12958465,Na_konferencji_w_Poznanu_o_autorycie_Policji.html.

⁸ Badanie zostało przeprowadzone w październiku 2010 roku we wszystkich komendach wojewódzkich i Komendzie Stołecznej Policji oraz w wylosowanych komendach miejskich, rejonowych, powiatowych i komisariatach Policji. Respondenci zostali oproszeni o ocenę zarządzania zespołami przez swoich bezpośrednich przełożonych, ze szczególnym uwzględnieniem sposobów komunikacji, umiejętności interpersonalnych, stylu kierowania i motywowania pracowników. Na podstawie dokumentu *Ocena relacji przełożony – podwładny* (oprac. raportu udostępnionego przez KGP A. CHMIELEWSKA, M. FIRSIUK, A. BRZEŹNIAK. Warszawa 2010). Była to druga edycja badania, pierwsza została zrealizowana w grudniu 2009 roku. Badanie zostało przeprowadzone przy pomocy ankiety internetowej na próbie 1061 policjantów i pracowników Policji.

semnej podkreśliło jedynie 8,3% respondentów, a inny sposób komunikacji – 0,9%. Odpowiadając na kolejne pytanie *W jaki sposób Twój bezpośredni przełożony przekazuje Ci informacje na temat jakości Twojej pracy?*, respondenci podkreślali, że odbywa się to przede wszystkim podczas rozmowy służbowej (72,1%). Pozostałe sposoby informowania podwładnych na temat jakości ich pracy stosowane są znacznie rzadziej: informowanie podczas odprawy służbowej (17,7%), informowanie na piśmie (6,1%) lub w inny sposób (4,1%). Badania wykazały także, że trzy czwarte ankietowanych rozmawiało ze swoim przełożonym na tematy służbowe w ciągu trzech dni poprzedzających badanie. Większość badanych twierdzi, że bezpośredni przełożony odnosi się do nich z szacunkiem (63,5%) i można liczyć na jego pomoc w sprawach służbowych (62,8%). Ponad połowa ankietowanych stwierdziła, że przełożony jasno określa swoje wymagania wobec podwładnych, bierze pod uwagę ich opinię na tematy zawodowe, ma pozytywny wpływ na atmosferę w zespole, ponad połowa deklarowała zaufanie do przełożonego.

Autorytet policjanta pierwszego kontaktu

Termin *policjant pierwszego kontaktu* używany jest w publikacjach Marcina HERMANOWSKIEGO (2012; 2013). W tym ujęciu funkcjonariusz pierwszego kontaktu to każdy funkcjonariusz działający jako pracownik pogranicza (HERMANOWSKI, 2012: 70–71). Inaczej niż w sondażach oceniają autorytet Policji osoby, które zetknęły się bezpośrednio z Policją, a inaczej takie, które wizerunek Policji poznają poprzez media. Wizerunek policjanta zależny jest od podejmowania przez niego decyzji, od jego kompetencji, szybkości i skutecznego działania. Wyniki badań dotyczące najważniejszych kwestii związanych z pracą Policji⁹ wskazują, że najważniejsza dla obywateli jest możliwość dodzwonienia się do Policji oraz jej szybkie przybycie na miejsce zdarzenia. Tak odpowiadało prawie 50% ankietowanych (odpowiednio 47,0% i 45,2% wskazań)¹⁰. Skuteczność Policji znajduje się na kolejnej pozycji (m.in. zatrzymanie przestępców, odzyskanie mienia, przywrócenie porządku – 32,5%).

⁹ Można było udzielić maksymalnie trzech odpowiedzi. Źródło: CBOS, I i II kwartał 2012; N = 17 000).

¹⁰ Poprawa czasu reakcji jest jednym z priorytetowych zadań Policji i od kilku lat podejmowane są działania mające na celu poprawę czasu reakcji na zdarzenie.

Kolejne oceniane kwestie związane z pracą Policji to: obecność patroli w pobliżu swojego miejsca zamieszkania (25,6% wskazań), uczciwość, nieprzekupność policjantów (22,9%), sprawne i szybkie prowadzenie postępowań bez niepotrzebnych formalności (19,3%), możliwość łatwego kontaktu z dzielnicowym (17,8%), przyjmowanie zawiadomień o przestępstwie bez zbywania i bagatelizowania sprawy (14,9%), otwartość policjantów na problemy ludzi, gotowość do niesienia pomocy (13,4%) oraz fachowość i kompetencje policjantów (7,9%)¹¹.

Wizerunek Policji kształtują w znacznym stopniu media oraz sama Policja, która stosowała jako podstawowe kryterium swojej działalności wskaźnik spadku przestępczości oraz wskaźnik wykrywania sprawców przestępstw, a także zapobiegania przestępczości poprzez szeroko rozumianą działalność profilaktyczną. Nieodłącznym elementem wizerunku Policji jest jednak wizerunek policjanta pierwszego kontaktu, czyli między innymi przyjazny, kompetentny i solidny patrol policyjny.

Z racji pełnionego zawodu policjantowi dana jest władza, a więc posiada autorytet deontyczny. Jest także specjalistą w swojej dziedzinie, a zatem posiada autorytet epistemiczny (autorytet wiedzy)¹². Nie tworzą go jedynie pojedyncze cechy osobowości, ale całe ich układy powiązane w szeroko pojętą działalność zawodową i społeczną. Każda interwencja jest inna i niepowtarzalna, każdy uczestniczący w niej człowiek ma do opowiedzenia swoją własną, niepowtarzalną historię, każdy chce być wysłuchany, każdy oczekuje od policjanta pomocy. Poczucie bezpieczeństwa jest podstawowym prawem człowieka, a w policjancie upatrujemy ostoji bezpieczeństwa, z nim wiążemy nasze nadzieje na bezpieczne poruszanie się w regionie, w którym mieszkamy, żyjemy, pracujemy.

Autorytet jest czymś, co jest ustanowione przez prawo (*de jure*). Jest także czymś rzeczywistym (uznanym *de facto*). Autorytet musi być zarówno *de jure*, jak i *de facto*. Policjant, będąc autorytetem *de jure*, musi być jednocześnie w stanie sprawować kontrolę nad stanem bezpieczeństwa i zapewniać je. Jeśli brakuje mu kompetencji, nie będzie autorytetem *de facto* (uznanym przez innych). Autorytet Policji jest zatem tworem kompleksowym. Składają się na niego:

¹¹ Źródło: *Materiały z Narady rocznej Kadry Kierowniczej polskiej Policji*, Zakopane, 10–11 stycznia 2013 r.

¹² O rozróżnieniu autorytetu epistemicznego od deontycznego zob. BOCHEŃSKI, 1993: 235–236.

- autorytet formalny – wynika z zajmowanej pozycji społecznej i reprezentowania władzy, ustanowiony przez prawo;
- autorytet fachowy – wynika z profesjonalizmu funkcjonariuszy;
- autorytet moralny (odzwierciedla sylwetkę moralną – przestrzeganie zasad moralnych oraz gotowość do obrony wartości moralnych uznanych w danej społeczności, osobiste relacje ze społecznością, ochronę życia i zdrowia ludzi oraz mienia przed bezprawnymi zamachami naruszającymi te dobra, ochronę bezpieczeństwa i porządku publicznego).

Autorytet jako idea – rola działań informacyjno-edukacyjno-prewencyjnych

Autorytet ujmowany jest także jako idea (JARMOSZKO, 2010: 54) zaspokajająca oczekiwania społeczne. W tym kontekście należy podkreślić rolę działań prewencyjnych poprzez organizowanie licznych działań, akcji, kampanii i programów o charakterze edukacyjnym dla społeczeństwa, których realizatorami lub współrealizatorami są policjanci różnych szczebli. Działania podejmowane w ramach realizacji kampanii społecznych dotyczących bezpieczeństwa w miejscu publicznym i miejscu zamieszkania, bezpieczeństwa w szkole, bezpieczeństwa w komunikacji publicznej, bezpieczeństwa w ruchu drogowym, ochrony dziedzictwa narodowego i inne wzmacniają autorytet Policji. Wymienię niektóre z nich¹³:

- Kampania społeczna *Nie reagujesz – akceptujesz* zapoczątkowana 21 września 2011 roku¹⁴. Celem kampanii jest zwiększenie wrażliwości społecznej mieszkańców na różne przejawy przestępczości, przede wszystkim przestępczości pospolitej (kradzieże, kradzieże z włamaniem, bójki i pobicia, rozboje), między innymi poprzez zwiększenie świadomości obywatelskiej. W akcję zaangażowani są wszyscy policjanci garnizonu śląskiego¹⁵. Policjanci w ramach kampanii organizują spotkania z mieszkańcami regio-

¹³ Są to kampanie wybrane losowo m.in. na podstawie dokumentu *Informacja z działań Policji w zakresie zapobiegania przestępczości oraz patologiom społecznym w 2011 roku*. Warszawa 2012.

¹⁴ <http://www.slaska.policja.gov.pl/nie-reagujesz-akceptujesz/art1,kwp-katowice-trwa-kampania-spoeczna-nie-reagujesz-akceptujesz.html>; <http://gazetacodzienna.pl/artikul/kronika-policyjna/kampania-nie-reagujesz-akceptujesz-przynosi-efekty>.

¹⁵ Do współorganizacji kampanii społecznej *Nie reagujesz – akceptujesz* oprócz śląskiej Policji włączyli się m.in.: Wojewoda Śląski, Marszałek Województwa Śląskiego, TVP Katowice i inne środki społecznego przekazu, kościoły i związki wyznaniowe, podmioty gospo-

nu, a w regionalnych telewizjach emitowane są spoty, na billboardach, stronach internetowych i innych zaangażowanych podmiotach publikowane są plakaty i hasła promujące główne założenia kampanii.

- Kampania społeczna *Równi na drodze* (maj–październik 2013)¹⁶ organizowana przez Polski Związek Przemysłu Motoryzacyjnego pod honorowym patronatem Komendy Głównej Policji w celu zachęcenia kierowców samochodów i motocyklistów do bezpiecznego oraz kulturalnego poruszania się i koegzystowania na drogach. Kampania ma na celu poprawę bezpieczeństwa poprzez zwiększenie u kierowców samochodów świadomości obecności motocykli w ruchu drogowym, popularyzację nawyków poprawiających bezpieczeństwo motocyklistów, a także zbudowanie wśród motocyklistów odpowiedzialności za koegzystencję w ruchu drogowym z innymi pojazdami i przekonania o konieczności przestrzegania przepisów¹⁷.
- Kampania Informacyjna Przeciwdziałania Oszustwom Metodą „na wnuczka” rozpoczęła się w 2011 roku. Nadawcą kampanii jest Związek Banków Polskich we współpracy z Komendą Główną Policji i Komendą Stołeczną Policji. Metoda „na wnuczka” charakteryzuje się tym, że przestępca, podając się za krewnego¹⁸, dzwoni do ofiary i prowadzi rozmowę tak, by przekonać, że faktycznie jest tą osobą, za którą się podaje.
- Kampania *Znicz 2012* (31 października – 4 listopada) realizowana była przez Komendę Główną Policji i Biuro Ruchu Drogowego. Hasła kampanii to: *Są lepsze sposoby na to, by Twoje nazwisko znalazło się w gazecie. Przekraczanie dozwolonej prędkości nie jest jednym z nich*. Adresowana była dla kierowców Warszawy i okolic¹⁹.
- Kampania *Dobry Rodzic – Dobry Start* dotyczyła budowy systemu profilaktyki w odniesieniu do problemu krzywdzenia małych dzieci, w tym

darce (Telekomunikacja Polska S.A., SKOK Silesia-Centrum, TAURON Dystrybucja S.A., KZK GOP, Polskie Sieci Elektroenergetyczne – Południe S.A. – jako mecenas kampanii).

¹⁶ http://www.policja.pl/porta1/pol/1/87126/Kampania_spoleczna_Rowni_na_drodze.html.

¹⁷ Kampania propaguje pozytywne zachowania wśród wszystkich kierowców i zachęca do respektowania ogólnych zasad ruchu drogowego. Kampania ma swoją stronę internetową www.rowninadrodze.pl oraz fanpage na Facebooku, gdzie na bieżąco będą zamieszczane ciekawostki i informacje o wszystkich wydarzeniach z nią związanych. Akcja rozpoczęła się w połowie maja 2013 roku i potrwa do późnej jesieni.

¹⁸ www.oszustwanawnuczka.pl.

¹⁹ http://www.kampaniespoleczne.pl/kampanie,2521,policyjny_nekrolog_informuje.

specjalistycznego wsparcia dla rodziców mających trudności w sprawach opiekuńczo-wychowawczych²⁰.

- *Biała Wstążka* – spotkanie z młodzieżą. Celem kampanii jest promowanie działań na rzecz bezpieczeństwa w rodzinie, przeciwdziałanie przemocy domowej i uwrażliwienie młodzieży na te problemy.
- Kampania społeczna *Kocham. Nie biję*²¹. Partnerami akcji są: Komenda Główna Policji, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Ministerstwo Sprawiedliwości, Ministerstwo Zdrowia, Ministerstwo Edukacji Narodowej, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej oraz Rzecznik Praw Dziecka. Dzięki wsparciu poszczególnych resortów kampania będzie miała szerszy zasięg, tym samym materiały informacyjne zostaną rozdystrybuowane do wszystkich placówek użyteczności publicznej²².
- Kampania *Użyj wyobraźni* jest nastawiona na zmianę mentalności użytkowników dróg: kierowców, pieszych i motocyklistów. Celem kampanii jest promowanie kulturalnego i bezpiecznego zachowania na drodze przy wskazaniu zagrożeń i skutków brawurowej jazdy. Inicjatorem kampanii jest Biuro Ruchu Drogowego Komendy Głównej Policji, a partnerami PZU SA i Krajowa Rada Bezpieczeństwa Ruchu Drogowego.
- Kampania społeczna *Wrzucam na luz* zorganizowana przez policjantów Wydziału Ruchu Drogowego Komendy Miejskiej Policji w Krakowie. Policjanci apelują o rozsądek na drodze do uczestników ruchu oraz o przestrzeganie przepisów i zasad ruchu drogowego. Została objęta honorowym patronatem przez Komendanta Głównego Policji nadinsp. dra Marka Działoszyńskiego²³.
- Kampania *Bezpieczna praca* organizowana przez Fundację ITAKA – Centrum Poszukiwań Ludzi Zaginionych oraz Policję. Celem kampanii jest zmniejszenie liczby zaginięć wśród osób wyjeżdżających do pracy za granicę. Kampania objęta została Honorowym Patronatem Ministra Pracy i Polityki Społecznej oraz Komendanta Głównego Policji²⁴.

²⁰ <http://www.kwp.radom.pl/?id=313>.

²¹ Kampania wpisana została do Rządowego programu „Ograniczania przestępczości i aspołecznych zachowań” „Razem Bezpiecznie”.

²² *Kocham. Nie biję* rozszerzona została o trzy hasła: znane z ubiegłorocznej kampanii *Kocham. Reaguję* oraz dwa nowe *Kocham. Nie krzyczę* i *Kocham. Mam czas*; <http://www.kochamreaguje.pl/Press.aspx>.

²³ <http://krakow.policja.gov.pl/en/node/7521>.

²⁴ <http://www.e-sochaczew.pl/sochaczew,bezpieczna-praca-kampania-spoeczna,25483.html>.

- Kampania społeczna *Bezpieczny Senior*²⁵. Kampania została zainaugurowana w listopadzie 2011 roku, inicjatorem kampanii jest Mazowiecka Wojewódzka Komenda Policji z siedzibą w Radomiu, partnerami zaś inne wojewódzkie służby podlegające Wojewodzie Mazowieckiemu: Wojewódzka Państwowa Straż Pożarna w Warszawie, Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Farmaceutycznej w Warszawie, Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Warszawie, Wojewódzka Stacja Sanitarno-Epidemiologiczna w Warszawie, jak również Mazowiecki Urząd Wojewódzki. Cała kampania prowadzona jest w ramach programu *Razem Bezpiecznie*. Głównym celem kampanii jest zmniejszenie liczby przestępstw popełnianych na osobach starszych, ochrona konsumentów seniorów oraz promocja zdrowego stylu życia²⁶.

Nawiążę w tym miejscu do artykułu Rity BĄKOWSKIEJ i Agnieszki GIERSZ zamieszonego w publikacji *Autorytet w Policji* (2013: 91–103), w którym autorki nawiązują do przydatności marketingu narracyjnego²⁷ w kreowaniu wizerunku Policji. Odbiorca broni się przed natłokiem informacji, w dobie syndromu zmęczenia informacją (*attention crash*) docierają do nas przede wszystkim te sygnały, które dają się połączyć w struktury narracyjne i które odnoszą się od emocji. W celu zbudowania komunikatu, który będzie przyswojony przez odbiorcę, trzeba stworzyć komunikat oparty na emocjach²⁸. Opowieść staje się niezbędną dla budowania autorytetu Policji, jest skierowana zarówno do społeczeństwa, jak i do samych funkcjonariuszy. W tym kontekście należy podkreślić angażowanie się Policji w działania tego typu, jak np. wizyty w szkołach, szczególnie pod kątem kontaktów z najmłodszymi

²⁵ Narastające zjawisko starzenia się społeczeństwa powoduje konieczność przygotowania się do działań w zakresie promocji zdrowia w tej grupie wiekowej. Tworzenie warunków do zdrowego i aktywnego życia osób starszych jest jednym z celów Narodowego Programu Zdrowia na lata 2007–2015, który wpisuje się w podstawy działań oświaty zdrowotnej i promocji zdrowia.

²⁶ Cele pośrednie kampanii to „edukacja seniorów w zakresie zapobiegania popełnianiu przestępstw, aktywizacja osób w podeszłym wieku do działań w zakresie skutecznej pomocy sąsiedzkiej, edukacja seniorów w zakresie przysługujących im uprawnień w przypadkach zawierania umów na odległość lub poza siedzibą przedsiębiorstwa, edukacja osób starszych pod kątem prowadzenia zdrowego stylu życia, wzrost zaufania społecznego i poprawa wizerunku Policji jako instytucji wychodzącej naprzeciw problemom lokalnym, rozpowszechnienie wiedzy o Inspekcji Handlowej jako organie chroniącym każdego konsumenta”.

²⁷ O marketingu narracyjnym pisze m.in. MISTEWICZ, 2011.

²⁸ Kreowaniu wizerunku Policji poprzez marketing narracyjny został poświęcony rozdział dziesiąty.

mi w celu wskazania, jak zadbać o swoje bezpieczeństwo i jak kształtować właściwe nawyki w tym zakresie, we współpracy z mediami w ramach nagłaśniania inicjatyw prewencyjnych.

Implementacja *community policing* jako droga do budowania autorytetu

Ścisłe współdziałanie Policji ze społecznością lokalną przy podstawowym założeniu, iż społeczeństwo i Policja są partnerami w zapewnianiu bezpieczeństwa – to działania zgodne z filozofią *community policing*. Jest to strategia nastawiona na osiągnięcie skutecznej kontroli przestępczości, zmniejszenie poczucia zagrożenia przestępczością, poprawienie jakości życia, usprawnienie pracy Policji. Strategia ta nastawiona jest także na podniesienie autorytetu Policji poprzez proaktywne wykorzystanie środków społecznych do zmiany warunków stanowiących podłoże działań przestępczych²⁹ (FRIEDMANN, 1992; URBAN, 2009: 123). W strategii *community policing* mieści się również dostosowanie metod pracy policyjnej do potrzeb lokalnych i inspirowanie działań prewencyjnych ukierunkowanych na współpracę społeczności lokalnych z Policją. Działania Policji powinny mieć charakter kreatywny, a nie represyjny. Efektem podejmowanych działań powinna być zmiana

²⁹ Strategia ta opiera się na założeniu, że dla skutecznego zwalczania przestępczości i antyspołecznych zachowań konieczna jest bliska współpraca Policji z **członkami społeczności lokalnej**. W ramach tego modelu działania pracy Policji wyróżnia się elementy: *community partnership* – współpraca policjanta z mieszkańcami, szkołą, kościołem, lokalnym biznesem, stowarzyszeniami itd., pomoc w rozwiązywaniu problemów społeczności lokalnych, zyskanie zaufania tych i grup i włączanie ich w działania na rzecz bezpieczeństwa w rejonie; *problem solving* – współdziałanie z administracją miasta w celu rozwiązywania problemów lub rozwiązywanie problemów obywateli (za wiedzą Policji), np. patologie społeczne, przestępczość, bezrobocie. Cechy główne tej filozofii to: konsultacja (systematyczne badania na temat określenia potrzeb mieszkańców oraz ich oczekiwań w stosunku do Policji poprzez zarówno bezpośrednie spotkania z mieszkańcami, jak i badania opinii społecznej), adaptacja (zmiana sposobu dowodzenia siłami i środkami w celu zaspokojenia potrzeb lokalnej społeczności), mobilizacja (zaangażowanie ludzi i instytucji spoza Policji w celu rozwiązywania problemów w kontekście zapewnienia bezpieczeństwa) oraz rozwiązywanie problemów (CZAPSKA, WÓJCIKIEWICZ, 1999: 138–139; URBAN, 2007: 115–122; 2009). Idea Policji bliskiej członkom społeczności lokalnej jest realizowana poprzez zapobieganie i redukcja przestępczości; ograniczanie takich zagrożeń porządku publicznego, jak prostytutka, wandalizm, spożywanie alkoholu w miejscach publicznych itp.; podnoszenie poziomu poczucia bezpieczeństwa ludzi; poprawę relacji między Policją a społeczeństwem; poprawę standardu życia w dzielnicach (ŻAROŃ, 2003: 17).

świadomości społecznej. Efektem działań jest przenoszenie akcentów z funkcji represyjnej na funkcję „opiekuńczą”, co służy wsparciu nowej idei: Policja wspólnie ze społecznościami lokalnymi musi podejmować działania w celu zapobiegania przestępczości.

Zasadniczą cechą *community policing* jest prowadzenie systematycznych badań potrzeb mieszkańców i ich oczekiwań w stosunku do Policji. Przeprowadzane są w tym celu badania zarówno o charakterze ilościowym, jak i jakościowym, w tym wywiady, rozmowy, badania za pośrednictwem Internetu.

W ramach współpracy ze społecznością lokalną ważne miejsce zajmuje organizowanie debat społecznych, które mają na celu – po rozpoznaniu potrzeb społeczności lokalnych – przedstawianie i akceptowanie propozycji rozwiązań zmierzających do wzrostu poczucia bezpieczeństwa mieszkańców w środowisku lokalnym, włączenie obywateli w wypracowanie rozwiązań mających na celu wzrost poczucia bezpieczeństwa w środowisku lokalnym. Jest to jeden z ważnych elementów budowania autorytetu Policji, służący kreowaniu wizerunku Policji przyjaznej społeczeństwu. Art. 1 *Ustawy o Policji*, wymieniając podstawowe zadania Policji w zakresie bezpieczeństwa, uściśla, iż do podstawowych zadań Policji należy *inicjowanie i organizowanie działań mających na celu zapobieganie popełnianiu przestępstw i wykroczeń oraz zjawiskom kryminogennym i współdziałanie w tym zakresie z organami państwowymi, samorządowymi i organizacjami społecznymi*³⁰.

Poparcie lokalnego społeczeństwa jest konieczne dla skutecznego działania organów ścigania i zależy w dużej mierze od uczciwości i podejmowanych przez policjantów decyzji, a także od charakteru bezpośrednich kontaktów pomiędzy obywatelami a funkcjonariuszami. Policja w relacji z obywatelami powinna być bardziej przyjazna, nie tracąc przy tym swojego autorytetu³¹. Pomoc i współpraca obywateli z Policją jest koniecznością, gdyż ład społeczny jest nie tylko sprawą państwa i administracji państwowej, ale jest wspólnym dobrem wolnego społeczeństwa. Policja współpracuje także z podmiotami administracji rządowej, samorządowej i pozarządowej (GÓRSKA, 2007: 137–143). W takcie współpracy Policja dąży do maksymalnego wykorzystania potencjału umiejętności zawodowych, predyspozycji osobistych

³⁰ Na temat bezpieczeństwa publicznego jako funkcji i zadania Policji zob. PIEPRZNY, 2007.

³¹ Na temat działań prewencyjnych i edukacyjnych ramach kształtowania bezpieczeństwa społeczności lokalnych, współpracy Policji z samorządem istnieje bogata literatura przedmiotu. Zainteresowanych odsyłam m.in. do następujących publikacji wyszczególnionych w bibliografii na końcu rozdziału: GÓRSKA, 2007; ŁOJEK, 2007; STEFAŃSKI, red., 2009; STEFAŃSKI, 2012; URBAN, 2006, 2007.

i możliwości podmiotów współdziałających, do dbałości o najskuteczniejszy w określonych warunkach i odpowiedni do zadań sposób organizacji pracy, do sprawnego obiegu informacji, do racjonalnej koncentracji sił i środków (GÓRSKA, 2007: 142). Niewątpliwie zatem zarówno prewencja kryminalna, w tym *community policing*, *public relations*, jak i ścisła współpraca z administracją rządową i terenową oraz z organizacjami pozarządowymi, są formami tworzenia i umacniania więzi między Policją a społeczeństwem.

Zagadnienie autorytetu w Policji w świetle badań własnych

W ramach realizacji projektu *Komunikacja społeczna Policji* przeprowadzono zogniskowane wywiady grupowe (fokusy) wśród policjantów badanych garnizonów³². Moderowałam te wywiady jako osoba neutralna i niepracująca w Policji. Moim zadaniem było odpowiednie ukierunkowanie (zogniskowanie) wywiadu w celu zebrania jak największej ilości informacji na temat tego, co było przedmiotem badań. Moderowałam 9 spotkań w różnych miastach badanych garnizonów. Badania były przeprowadzane w grupach 12–25 osobowych i skoncentrowane wokół tematu autorytetu Policji. Rozmowa miała charakter pogłębiony i była to dyskusja, nie była zatem skoncentrowana wokół par przylegających: pytanie – odpowiedź, a wokół stawianych problemów związanych z przedmiotem badań. Zogniskowane wywiady grupowe pozwoliły odpowiedzieć na pytania: *jak i dlaczego*. Informacje uzyskiwane były w sposób swobodny, zadawałam pytania otwarte, badania charakteryzowały się celowym doбором próby. Jako moderator miałam wpływ na przebieg badania³³. Podczas moderowania dyskusji zdawałam sobie sprawę z trudności, które mogą wystąpić podczas spotkań z grupą. Moim celem było zbudowanie zaufania, a to mogło się dokonać poprzez umiejętności nawiązania kontaktu, podtrzymywania kontaktu podczas rozmów oraz stosowanie właściwej strategii prowadzenia wywiadu. Moderator powinien znać podstawy psychologii społecznej (ARONSON, WILSON, AKERT, 1997), powinien posiadać umiejętność prowadzenia dyskusji, stymulować wypowiedzi uczestników rozmowy. Powinien zadawać grupie odpowiednie pytania,

³² Termin *zogniskowane wywiady grupowe* jest tłumaczeniem angielskiej nazwy *focus group interviews*.

³³ O sposobach prowadzenia zogniskowanych wywiadów grupowych i badaniach jakościowych: GREENBAUM, 1993; KREUGER, 1998; MAISON, 2001; MORGAN, 1993; STEMPLEWSKA-ŻAKOWICZ, 1998.

być otwarty na nowe informacje, opanować umiejętność aktywnego słuchania, mieć wyczucie czasu, odróżniać „mówienie” od „odpowiedzi na pytania”, mieć wyczucie czasu, być dobrym obserwatorem, być wrażliwy na komunikaty niewerbalne (MAISON, 2001: 121). Czas trwania rozmów wynosił 1,5 do 3 godzin. Wśród badanych było 15 kobiet i 119 mężczyzn. Byli to zarówno policjanci niższego szczebla, jak i kadry kierowniczej. Poniżej przedstawiam wyniki badań dotyczące rozmów z policjantami niższego szczebla. Problem badawczy dotyczył uzyskania informacji na temat autorytetu Policji. Sformułowano następujące pytania badawcze:

*Jak postrzegają Państwo autorytet Policji jako instytucji?
Czym jest autorytet przełożonego?*

Na pytanie *Czy potrzebne są autorytety?* badani odpowiadali, że zdecydowanie są potrzebne, co zaprzecza obiegowej opinii o zmierzchu autorytetów u progu XXI wieku, np.:

*tak / są potrzebne / gdyby nie autorytety / to nie byłoby kogo naśladować³⁴;
nie można żyć bez autorytetów / jak wtedy wyglądałby świat;
muszą być autorytety / muszę mieć kogoś / kto dla mnie jest autorytetem /
wtedy jestem lepszy i mam do czego dążyć.*

Pytanie *Co to znaczy „być autorytetem”?* sprowokowało badanych do zróżnicowanych odpowiedzi i definiowali oni autorytet na różne sposoby, np.:

*autorytetem jest osoba / która w trudnej sytuacji wskaże / jak się zachować;
autorytet jest osobą / która posiada takie cechy / które my chcielibyśmy posiadać;
autorytet to wzór do naśladowania dla podwładnych;
autorytet to ogromna wiedza;
autorytet to wielkie doświadczenie poparte wiedzą;
autorytet to osoba / którą obdarzamy zaufaniem.*

³⁴ We wszystkich cytowanych wypowiedziach pomijam kwestie poprawności językowej. Zarejestrowane teksty zostały zapisane ortograficznie, gdyż przedmiotem mojej analizy nie są zjawiska fonetyczne. Użyte przeze mnie znaki interpunkcyjne oddają pauzy pojawiające się w wypowiedziach. Kreska pojedyncza oznacza pauzę krótką, kreska podwójna – dłuższą pauzę. Pojawiające się wytłuszczenia mają zwracać uwagę na szczególnie istotne dla opisywanych w danym miejscu momenty wypowiedzi.

W kwestii autorytetu Policji jako instytucji respondenci wypowiadali się, podkreślając, iż realizacja zadań ustawowych przez Policję jest gwarancją autorytetu Policji jako instytucji:

Policja stoi na straży bezpieczeństwa i porządku publicznego i dlatego cieszy się dużym autorytetem;

Policja stoi na straży prawa / dba o bezpieczeństwo i porządek publiczny / zapobiega popełnianiu przestępstw;

Policja cieszy się autorytetem / bo ściga sprawców przestępstw;

Policja powinna być szanowana za to / że stoi na straży bezpieczeństwa i porządku publicznego // nie zawsze tak jest / społeczeństwo dalej widzi Policję / jako organ represyjny;

policjant powinien być wzorem do naśladowania / gdyż zawód policjanta należy do zawodów zaufania publicznego.

Podkreślano także kwestie autorytetu jako instytucji, która daje pracownikom bezpieczeństwo, rozumiane jako praca stabilna i pewna, np.:

Policja daje szansę młodym ludziom na rozwój / zdobycie wielu doświadczeń oraz możliwość pomocy innym // jest też pracą stabilną / która gwarantuje bezpieczną przyszłość dla policjanta i zapewnienie godnych warunków bytowych // na policjantach ciąży również odpowiedzialność za innych ludzi / dyspozycyjność / zaangażowanie / policjant musi działać pewnie i zdecydowanie

Kolejne pytanie dotyczyło autorytetu przełożonego. Badani w dyskusji wymieniali liczne cechy, którymi powinien charakteryzować się przełożony, takie jak kompetencje zawodowe, sprawiedliwość, wiedza, doświadczenie życiowe, jasno postawione cele, komunikatywność, konsekwencja w poczynaniach, motywowanie pracowników, obiektywność ocen pracowników, stanowczość, umiejętność planowania, wiarygodność. Oto niektóre wypowiedzi:

przełożony powinien budować odpowiednie relacje między pracownikami / powinien być zaangażowany w pracę zespołu;

przełożony powinien być osobą kompetentną;

przełożony powinien mieć większą wiedzę od pracowników;

przełożony ma dużą wiedzę i doświadczenie // ale nie dla siebie tylko // dzieli się swoją wiedzą i doświadczeniem z podwładnymi // powinien pomagać podwładnym / ukierunkowywać ich;

w razie nieprzestrzegania obowiązków wyciągać konsekwencje;

musi wiedzieć / w jakim kierunku zmierza firma / i jasno informować o tym pracowników // powinien wierzyć w sukces instytucji;

powinien być wzorem do naśladowania;

przełożony przydziela i kontroluje pracę podwładnych // przełożonego nie trzeba lubić / podwładny ma wykonywać jego polecenia.

Badani podkreślali, że przełożonego powinien cechować przede wszystkim profesjonalizm, a jego życie rodzinne, to, co robi poza pracą, nie mają znaczenia dla budowania autorytetu:

jak jest kawalerem i ma 47 lat / to kogo to obchodzi;

czy kawaler / czy rozwodnik / albo ma trzecią żonę / nikogo to nie interesuje;

jeśli mamy zabezpieczyć imprezę / żeby wszyscy byli bezpieczni / to kogo to obchodzi / ile ma kredytów / profesjonalizm przede wszystkim / a nikogo nie interesuje / czy ma pięć żon / czy uprawia truskawki.

W powyższej wypowiedzi autor użył przejaskrawienia, uzasadniając swoje stanowisko, co spowodowało dyskusję na temat stereotypów i stereotypowego postrzegania rzeczywistości. Badani wypowiadali się na temat, czy stereotypy pomagają nam, czy też są przeszkodą w ocenianiu innych, co dla relacji przełożony – podwładny w kwestii oceny pracowników oraz budowania autorytetu przełożonego ma kolosalne znaczenie³⁵.

Podkreślano umiejętność wypracowania jasnego i klarownego systemu oceniania pracownika przez przełożonego, np.:

przełożony wie / kto i jak pracuje / interesuje się tym // powinien być sprawiedliwy w swoich ocenach;

³⁵ Materiały te zostaną wykorzystane w kolejnej publikacji.

wie wszystko o swoich i potrafi zrozumieć // jak się komuś noga podwinie / to zna i wie / że to tylko może być przypadek / a każdy jest człowiekiem // ale leserów też zna i ich nie nagrodzi.

Badani podkreślali ponadto zrozumienie dla podwładnych, dużą wiedzę na temat swoich podwładnych, stwarzanie dobrych warunków w miejscu pracy i znaczenie dobrej atmosfery wpływającej pozytywnie na cały zespół (np. opinia: *pracownik wie / że jak pójdzie do przełożonego / to może liczyć na zrozumienie*).

Odrębną sprawą były kwestie problemów osobistych pracowników. Badani twierdzili, że sprawy osobiste i zawodowe splatają się u każdego z nich i jeśli podwładny zwróci się do przełożonego z problemem osobistym, to obdarza go przy tym wielkim zaufaniem. Problemy prywatne – twierdzili badani – mogą mieć duży wpływ na wykonywanie pracy zawodowej, a życie zawodowe jest ściśle powiązane z życiem prywatnym. Oto jedna z wypowiedzi:

i to działa w dwie strony / przełożony / widząc / że podwładny ma jakieś problemy w domu / nie powinien wyciągać takich rzeczy / bo wiadomo / najpierw jesteśmy ludźmi / rodzicami / prawda / i jest się policjantem / osobą / która wykonuje zawód // i powinno to właśnie iść w tym kierunku / jeśli źle się dzieje w domu / to i źle się dzieje w pracy

Poruszono także kwestię relacji przełożony – podwładny w związku z relacjami koleżeńskimi, np.:

relacje między przełożonym a podwładnym / to zależy na jakiej stopie oni żyją / czy są kolegami / czy nie / to już bardziej zależy od takich relacji typowo ludzkich / a nie zależności służbowych;

później / jeżeli ktoś awansuje / to już nie jest takie proste / prawda;

a ja jestem zdania / że tam / gdzie przełożony / to nie może być relacji takich tam [...] // spoufalania // nie może być relacji koleżeńskich / nie może być spoufalania / jeden zarządza.

Aby zatem odpowiedzieć na pytanie, czy relacje przełożony – podwładny wykluczają relacje koleżeńskie, badani rozpoczęli od definiowania pojęcia *koleżeństwo*, zastanawiając się przy tym nad problemami: *Czy autorytet przełożonego wyklucza element koleżeństwa? Co właściwie oznacza koleżeń-*

stwo? Czy element koleżeństwa powinien być włączony w relacje przełożony – podwładny? Oto kilka wypowiedzi:

jeśli koleżeństwo to jest zaufanie do przełożonych, to jeśli ja przychodzę do naczelnika i mówię / panie naczelniku / zwracam się z prośbą o udzielenie mi w dniu tym a tym urlopu / i zdaję sobie sprawę / że jednostka jest obciążona / jest dużo zadań do wykonania / ale mam sprawę prywatną / bardzo ważną;

ale my powinniśmy przekazać dokument sekretarce / która go przekazuje naczelnikowi / i potem masz odpowiedź // masz // nie masz urlopu;

a ja rozumiem koleżeństwo / że spotykamy się po pracy // w pracy jest inaczej;

koleżeństwo to prywatnie / a w pracy to co innego [...];

nie ma w zasadzie żadnej linii / w której się obracamy / bo jako tako linii nie ma / nie ma granicy // ale to się wszystko łączy / bo jeśli wiesz / że ten jest leser / a inny jest w porządku / bo jeżeli leser ci powie / że chce wolne i wiesz / że kłamie / to mu nie dasz tego wolnego // nie znałbyś / gdyby ten człowiek był dla ciebie liczbą / nie znałbyś jego / to jemu dajesz losowo po prostu.

Zwrócono uwagę na kwestię autorytetu kolegi, z którym pracuje się w patrolu, np.:

no / wiadomo / jeżeli się jeździ / na przykład / z kimś w patrolu i ta osoba [...] // musimy być z nią życzliwi i musimy się szanować // tak jak podstawową komórką w społeczeństwie jest rodzina / tak w Policji jest patrol // jeżeli ktoś się życzliwie w patrolu z kolegą / to wiadomo / że jeden może być dla drugiego autorytetem;

w jednostce takiej jak pluton musi być zaufanie / niejednokrotnie dowódca patrolu jeździ też z jakimś policjantem i obydwa / czy się lubią / czy nie / muszą sobie ufać / bo od jednego zależy życie drugiego / jego bezpieczeństwo na interwencji.

Podkreślano również znaczenie szacunku między przełożonym a podwładnym, np.:

przełożony jest autorytetem dla swojego podwładnego / ale i powinien szanować swojego podwładnego na takiej zasadzie // jedna i druga strona musi wyważyć / a jeżeli przełożony jest autorytetem / to podwładny rozumie decyzje przełożonego.

W kwestii zależności doświadczenia życiowego od budowania autorytetu badani wypowiadali się w duchu braku takiej zależności, gdyż – jak podkreślali – przełożonym może być osoba np. ze stażem pięcioletnim i może być bardzo dobrym przełożonym. Kiedyś droga awansu się zaczyna i trzeba sobie systematycznie budować dobre relacje z podwładnymi. Status materialny przełożonego nie jest czynnikiem wpływającym na budowę autorytetu. Pytanie dotyczące wyglądu zewnętrznego jako jednego z komunikatów niewerbalnych tworzącego wizerunek przełożonego wywołało burzliwą dyskusję. Oto kilka wypowiedzi:

dla kogo wygląd // ale mnie nie interesuje / w czym tam chodzi / dla mnie to nie jest miernikiem wysokości autorytetu / niech chodzi / jak chce // jak kto codziennie widzi przełożonego / to może porównuje / jak wyglądał wczoraj / a jak dzisiaj // dla mnie liczy się to / jakim jest dowódca / dla mnie może może wyglądać / jak chce / to nie ma znaczenia // jak wyda polecenie mądre i takie / które będzie właściwe / które pomoże nam lepiej w tym naszym budowaniu codzienności / to jest dla mnie dowódca / a nie gość / który przyjdzie w mundurze i powie mi... no tu / tu / tu / bardzo ładnie policjanci / jaki to dla ciebie jest autorytet;

ale zwróć uwagę / że to jest twoje zdanie / tu chodzi o wizerunek dowódcy;

ale zwróć uwagę / że dla ciebie autorytetem jest facet / który jest dobrze ubrany / a dla mnie autorytetem jest jako dowódca;

każdy ma jakiś system wartości / dla mnie wartością jest przełożony / który mi udzieli rady / będzie dobrym dowódcą / ale nie taki / który ładnie będzie wyglądał w telewizji;

a jak jedno i drugie;

no tak / jedno i drugie // możliwe // to i dla świata na zewnątrz jest autorytetem.

Poruszona została również kwestia roli oficera prasowego reprezentującego jednostkę na zewnątrz, działającego na rzecz budowania autorytetu Policji na zewnątrz i postrzegania instytucji przez społeczeństwo. Pojawiła się także kwestia kreowania wizerunku Policji przez media i w tym względzie znamienna była wypowiedź:

jest dwóch kadrowców / chłopaków / którzy pracowali na ulicy // do nich przychodzą kandydaci / którzy są po kursach podstawowych // jakie tam ankiety osobowe / na to samo pytanie / gdzie docelowo chciałby pracować w Policji / oni piszą / W 11 // taki jest właśnie wizerunek Policji / jaką my jesteśmy nie-samowitą firmą // dla nich autorytetem jest policjant z W 11 / a nie policjant / który puka do drzwi i wręcza wezwane / bo jest się podejrzanym o coś [...].

Badani zdecydowanie stwierdzili zatem, że we współczesnym społeczeństwie potrzebne są autorytety. Definiując autorytet, podkreślali cechy osoby, która dla nich byłaby autorytetem (wiedza, doświadczenie, bycie wzorem do naśladowania, chęć niesienia pomocy innym, umiejętność kierowania zespołami ludzkimi, motywowanie pracowników, kompetencje komunikacyjne przełożonego, sprawiedliwość w ocenie pracowników, służenie pracownikom radą, gdy takiej potrzebują). Nie wpływają natomiast na kwestie posiadania autorytetu status materialny oraz status społeczny. Przedstawione fragmenty badań to dopiero początek dyskusji na temat autorytetu w Policji, autorytetu Policji jako instytucji postrzeganej przez pracowników oraz postrzeganej na zewnątrz, sposobu kreowania tego wizerunku przez media, autorytetu policjanta pierwszego kontaktu, postrzegania autorytetu przełożonego w Policji. Interesujące wyniki dałyby zakrojone na szeroką skalę badania fokusowe w tym zakresie przeprowadzane zarówno wśród kadry niższego szczebla, jak i wśród kadry kierowniczej. Wnioski płynące z fokusów są z konieczności fragmentaryczne, na co miały wpływ ograniczone ramy przestrzenne niniejszego opracowania. Wyniki badań dotyczące autorytetu planuję opublikować w kolejnej książce. Zebrane przeze mnie kilkudziesięciogodzinne nagrania stanowią bogaty materiał do analizy tego, w jaki sposób policjanci postrzegają komunikację wewnętrzną w instytucji, jak widzą relacje z otoczeniem, jak definiują rolę oficera prasowego reprezentującego instytucję na zewnątrz, jak postrzegają swój własny wizerunek w porównaniu z wizerunkiem kreowanym przez media – to tylko niektóre kwestie wymagające analizy.

Bibliografia do rozdziału II

- ARENDT H., 1994: *Co to jest autorytet?* W: *Między czasem minionym a przyszłym. Osiem ćwiczeń z myśli politycznej*. Red. H. ARENDT. Warszawa, s. 113–174.
- ARONSON E., WILSON T.D., AKERT R.M., 1997: *Psychologia społeczna*. Przeł. J. GILEWICZ. Poznań.

- BADURA E., 1983: *Emocjonalne uwarunkowania autorytetu nauczyciela*. Warszawa.
- BĄKOWSKA R., GIERSZ A., 2013: *Autorytet odpowiedzialny. O nowoczesnych sposobach kreowania wizerunku Policji*. W: *Autorytet w Policji*. Red. M. HERMANOWSKI, S. WEREMIUK. Poznań, s. 91–103.
- BIEDZIAK P., 2013: *Budowa autorytetu w mediach – tezy*. W: *Autorytet w Policji*. Red. M. HERMANOWSKI, S. WEREMIUK. Poznań, s. 169–171.
- BOCHEŃSKI J.M., 1993: *Co to jest autorytet*. W: TEGOŻ, *Logika i filozofia: wybór pism*. Oprac. nauk. J. PARYS. Przeł. T. BASZNIK i in. Warszawa 1993, s. 187–324.
- BRAJEWICZ S.M., 1976: *Analiza filozoficzna pojęcia autorytet*. „Człowiek i Światopogląd”, nr 6.
- CACKOWSKI Z., 1981: *O posługiwaniu się cudzym autorytetem*. W: TEGOŻ, *Trud i sens ludzkiego życia*. Warszawa.
- CHLEWIŃSKI Z., 1997: *Kryzys autorytetu?*, „Ethos”, nr 10, s. 161–167.
- CHMIELEWSKA A., FIRSIUK, M., BRZEŹNIAK A., 2010: *Ocena relacji przełożony – podwładny*. Komenda Główna Policji. Warszawa.
- CIEPIELA W., 2007: *Public relations w systemie zarządzania Policji*. W: *Policja w Polsce. Stan obecny i perspektywy*. T. 1. Red. A. SZYMANIAK, W. CIEPIELA. Poznań, s. 151–161.
- CZAPSKA J., WÓJCIKIEWICZ J., 1999: *Policja w społeczeństwie obywatelskim*. Kraków.
- DASZKIEWICZ K., 1984: *Traktat o złej robocie*. Warszawa.
- DOMAŃSKI H., 1999: *Prestiż*. Wrocław.
- DOMINIAN J., 1980: *Autorytet*. Warszawa.
- DONOCIK F., 1970: *Autorytet jako czynnik wpływający na proces kształtowania kultury*. „Studia Filozoficzne”, nr 4–5.
- DZIAŁOSZYŃSKI M., 2013: *Budowanie autorytetu organizacji a realizacja oczekiwań społecznych przez Policję*. W: *Autorytet w Policji*. Red. M. HERMANOWSKI, S. WEREMIUK. Poznań, s. 15–28.
- ENKELMANN N.B., 2000: *Charyzma. Jak osiągnąć sukces, doskonalić własną osobowość*. Przedm. B. TRACY. Przeł. H.E. PAWŁOWSKA. Warszawa.
- FAYOL H., 1947: *Administracja przemysłowa i ogólna oraz nauka o administracji w zastosowaniu do państwa*. Przeł. J.A. TESLAR. Poznań, s. 56–86.
- FRIEDMANN R.R., 1992: *Community Policing*. New York.
- GADAMER H.-G., 2008: *Autorytet i wolność krytyczna*. W: TEGOŻ, *Teoria, etyka, edukacja: eseje wybrane*. Wybór R. GODOŃ. Wstęp i red. nauk. P. DYBEL. Przeł. A. PRZYŁĘBSKI i in. Warszawa.
- GÓRSKA M., 2007: *Rola współpracy Policji z podmiotami administracji rządowej, samorządowej i pozarządowej*. W: *Prewencja i edukacja w kształtowaniu bezpieczeństwa społeczności lokalnej*. Red. A. JAWORSKA, M. STEFAŃSKI. Słupsk, s. 137–143.
- GREENBAUM T.L., 1993: *The Handbook for Focus Group Research*. New York.
- HERMANOWSKI M., 2012: *Funkcjonariusz pierwszego kontaktu jako pracownik pogranicza oraz jego znaczenie dla komunikacji wewnętrznej i wizerunku*. W: *Komu-*

- nikacja wewnętrzna w Policji. Red. M. HERMANOWSKI, S. WEREMIUK. Poznań, s. 67–74.
- HERMANOWSKI M., 2013: *Funkcjonariusz pierwszego kontaktu w kontekście zagadnienia autorytetu – perspektywa socjologiczna*. W: *Autorytet w Policji*. Red. M. HERMANOWSKI, S. WEREMIUK. Poznań, s. 152–161.
- HERMANOWSKI M., WEREMIUK S., red.: 2013: *Autorytet w Policji*. Poznań.
- ŁOWIECKI M., 1997: *Strażnicy, żeglarze i błazny*. „Ethos”, nr 1.
- Informacja z działań Policji w zakresie zapobiegania przestępczości oraz patologiom społecznym w 2011 roku*. Warszawa 2012.
- IWASZKIEWICZ M., 2013: *Siła autorytetu czy autorytet siły*. W: *Autorytet w Policji*. Red. M. HERMANOWSKI, S. WEREMIUK. Poznań, s. 39–50.
- JAGIEŁŁO J., red., 2008: *O autorytecie: W poszukiwaniu punktu odniesienia*. Kraków.
- JARMOSZKO S., 1998a: *O istocie autorytetu dowódcy*. „Vademecum Dydaktyczno-Wychowawcze”, nr 2. Warszawa.
- JARMOSZKO S., 1998b: *Z zagadnień metodyki kształtowania autorytetu*. W: „Vademecum Dydaktyczno-Wychowawcze”, nr 2. Warszawa.
- JARMOSZKO S., 2007: *Autorytet w strukturach społeczności lokalnych*. W: *Lokalizm, problemy, instytucje i aktorzy*. Red. L.K. GILEJKO. Pułtusk.
- JARMOSZKO S., 2010: *Autorytet. Kontrowersje i aksjomaty*. Warszawa.
- JAWORSKA A., STEFAŃSKI M., red.: 2007: *Prewencja i edukacja w kształtowaniu bezpieczeństwa społeczności lokalnej*. Słupsk.
- KAŃSKI L., 2013: *Kilka uwag o autorytecie prawa*. W: *Autorytet w Policji*. Red. M. HERMANOWSKI, S. WEREMIUK. Poznań, s. 64–76.
- KARWAT S.M., 1995: *Manipulacja jako metoda mentalnego uzależnienia*. W: *Kulturowe instrumenty panowania*. Red. R. PARANDOWSKI, P. ZAŁĘCKI. Łódź–Kraków 1995.
- KLESZCZ R., 2003: *Krytycyzm a autorytet w filozofii i humanistyce*. W: *Autorytety i normy. Materiały z konferencji 13–15 maja 2002 r.* Red. D. KOWALSKA. Łódź, s. 191–215.
- KOROLKO M., 2001: *Retoryka i erystyka dla prawników*. Warszawa.
- KRĄŻYŃSKI E.W., 1978: *Rola autorytetu dowódcy w dowodzeniu, szkoleniu i wychowaniu podwładnych*. W: CENDROWSKI J. i in., *Psychologia wojskowa: wybrane zagadnienia*. Warszawa.
- KREUGER R.A., 1998: *Moderating Focus Groups. Focus Group Kit 4*. Thousand Oaks.
- KRÓLIKOWSKA K., 2005: *Wizerunek Policji w świadomości społecznej. Raport z badania KGP*. Warszawa.
- ŁOJEK K., 2007: *Rola Policji w kształtowaniu bezpiecznej przestrzeni lokalnej*. W: *Samorząd a Policja. Kształtowanie bezpieczeństwa lokalnego*. Red. A. SZYMANIAK. Poznań 2007, s. 132–144.
- MAISON D., 2001: *Zogniskowane wywiady grupowe. Jakościowa metoda badań marketingowych*. Warszawa.

- MARCIŃCZYK B., 1988: *Autorytet osobowy jako ważna wartość w kontaktach międzyludzkich*. W: *Problemy samoświadomości, samowiedzy i interakcje między nauczycielami a uczniami*. Red. Z. OLESZKIEWICZ, Z. ZABOROWSKI. Warszawa.
- MARCIŃCZYK B., 1990: *Z badań nad autorytetem osobowym*. „Ruch Pedagogiczny”. R. 32, nr 1–2, s. 51–66.
- MIKOŁEJKO A., 1999: *Poza autorytetem? Społeczeństwo polskie w sytuacji anomii*. Warszawa.
- MISTEWICZ E., 2011: *Marketing narracyjny*. Gliwice.
- MORGAN D.L., 1993: *Successful Focus Group. Advancing the State of the Art*. Newbury Park.
- NAWROCKI W., 2002a: *O szkodliwym szacunku dla autorytetów*. W: *Autorytety polskie*. Red. B. GOŁĘBIEWSKI. Łomża, s. 257–265.
- NAWROCKI W., 2002b: *Szkodliwość autorytetów*, „Dziś”, nr 9, s. 33–41.
- NEYMAN E., 1980: *Prestiż naukowy w amerykańskich badaniach empirycznych: Metody i efekty badawcze*. W: *Autorytet w nauce*. Red. P. RYBICKI, J. GOĆKOWSKI. Wrocław–Warszawa–Kraków–Gdańsk.
- PACKER T., 1997: *Wolność od autorytetu*. Przeł. J. DOBROWOLSKI. Warszawa.
- PERELMAN C., 2002: *Imperium retoryki. Retoryka i argumentacja*. Przeł. M. CHOMICZ. Red. nauk. R. KLESZCZ. Warszawa.
- PETROZOLIN-SKOWROŃSKA B., red., 1993: *Encyklopedia popularna*. Warszawa.
- PIEPRZNY S., 2007: *Policja. Organizacja i funkcjonowanie*. Warszawa.
- PSZCZOŁOWSKI T., 1984: *Organizacja od dołu i od góry*. Warszawa.
- RAUHUT R., 2013: *Autorytet oczami zwykłego policjanta*. W: *Autorytet w Policji*. Red. M. HERMANOWSKI, S. WEREMIUK. Poznań, s. 140–151.
- ROWID H., 1994: *Podstawy i zasady wychowania*. W: *Rola wartości i powinności moralnych w kształtowaniu świadomości profesjonalnej nauczycieli*. Red. A. TCHÓRZEWSKI. Bydgoszcz.
- SABOR A., 2001: *Zmierzch autorytetów?*, „Znak”, nr 8, s. 4–10.
- SEMMLER P., 2013: *Apolityczność jako element kształtujący autorytet Policji. Analiza na przykładzie rozwiązań polskich, czeskich, słowackich i węgierskich*. W: *Autorytet w Policji*. Red. M. HERMANOWSKI, S. WEREMIUK. Poznań, s. 162–168.
- STAWNICKA J., 2013: *Budowanie autorytetu Policji (przez pryzmat założeń projektu badawczego „Komunikacja społeczna Policji”)*. W: *Autorytet w Policji*. Red. M. HERMANOWSKI, S. WEREMIUK. Poznań, s. 116–139.
- STEFAŃSKI M., 2007: *Uspołecznienie Policji jako proces kształtowania poczucia bezpieczeństwa w środowisku lokalnym. Kierunki rozwoju służb prewencyjnych w Polsce*. Szcztytno.
- STEFAŃSKI M., 2012: *Prewencyjno-edukacyjne działania Policji w systemie bezpieczeństwa publicznego*. Słupsk.
- STEFAŃSKI M., red., 2009: *Edukacja – Profilaktyka – Terapia. Wymiary prewencji kryminalnej*. Gdańsk.

- STEMPLEWSKA-ŻAKOWICZ K., 1998: *Nowe spojrzenie na Test Niedokończonych Zdań J.B. Rottera. Interpretacja jakościowa*. Warszawa.
- SZOSTKIEWICZ A., 2000: *Pustynia mistrzów*. „Polityka”, nr 40, s. 46–48.
- TOKARSKI J., red., 1980: *Słownik wyrazów obcych*. Warszawa 1980 (SWO).
- URBAN A., 2006: *Prewencja kryminalna*. Szczytano.
- URBAN A., 2007: *Profilaktyczna działalność Policji i jej wpływ na bezpieczeństwo społeczności lokalnych*. W: *Samorząd a Policja. Kształtowanie bezpieczeństwa lokalnego*. Red. A. SZYMANIAK. Poznań, s. 114–122.
- URBAN A., 2009: *Bezpieczeństwo społeczności lokalnych*. Warszawa.
- WEGNER-JEZIERSKA M., 2013: *Budowanie autorytetu na określonych formach autoprezentacji a jego konsekwencje dla relacji interpersonalnych*. W: *Autorytet w Policji*. Red. M. HERMANOWSKI, S. WEREMIUK. Poznań, s. 104–115.
- WISZOWATY E., 2013: *Autorytet w Policji – aspekty etyczne*. W: *Autorytet w Policji*. Red. M. HERMANOWSKI, S. WEREMIUK. Poznań, s. 51–63.
- WOCH-JUCHACZ A., 2013: *Dialogika autorytetu i rola wizerunku w służbach policyjnych*. W: *Autorytet w Policji*. Red. M. HERMANOWSKI, S. WEREMIUK. Poznań, s. 77–90.
- ŻAROŃ Z., 2003: *Prewencja kryminalna*. Warszawa.

Rozdział III

Rola debat społecznych w kształtowaniu świadomości obywatelskiej w zakresie bezpieczeństwa publicznego

Im rzadsze rozmowy,
tym mniej do powiedzenia

(zasłyszane)

Niniejszy rozdział składa się z sześciu podrozdziałów. W pierwszym z nich zdefiniowano pojęcie debaty oraz podano jej cechy charakterystyczne. Podrozdział drugi poświęcony jest zagadnieniu debat społecznych jako formy kontaktu Policji ze społeczeństwem. W kolejnych podrozdziałach scharakteryzowano wybrane debaty, które odbyły się w garnizonie śląskim od stycznia do czerwca 2013 roku oraz streszczono założenia projektu dotyczącego zapobiegania przestępczości i innym zjawiskom patologii społecznej *Debaty społeczne na terenie województwa mazowieckiego*. W podrozdziale piątym opisano projekt badawczy *Kreowanie dyskursu publicznego poprzez organizowanie debat ze społeczeństwem przez polską Policję (komunikacja zewnętrzna jako jedna z funkcji nowoczesnego zarządzania w Policji)*. W ostatnim podrozdziale zaproponowano tematykę i program kursu dotyczącego prowadzenia debat społecznych dla funkcjonariuszy Policji.

Na podkreślenie zasługuje fakt, iż autorka niniejszego opracowania będzie realizowała inicjatywę *Debaty społeczne jako forma dialogu ze społeczeństwem*.

czeństwem i kluczowy determinant bezpieczeństwa. W ramach tej inicjatywy będę organizowała i moderowała debaty społeczne na terenie Katowic. Debaty będą odbywały się z udziałem Policji, Straży Miejskiej, instytucji samorządowych, przedstawicieli rad jednostek pomocniczych oraz innych przedstawicieli społeczności lokalnych we wszystkich dzielnicach Katowic. Debaty będą organizowane najpierw w dzielnicach, w których są popełniane najbardziej dotkliwe dla mieszkańców przestępstwa (Szopienice-Burowiec, Załęże, Nikiszowiec, Śródmieście). Autorka projektu, wnioskodawczyni i – w jednej osobie – pisząca te słowa będzie prowadziła debaty, pozostając osobą neutralną, która nie reprezentuje ani służb mundurowych, ani instytucji samorządowych, lecz reprezentuje Uniwersytet Śląski. Tematyka debat będzie związana z bezpieczeństwem mieszkańców, zagrożeniami przestępczością, przemocą w rodzinie, oceną działalności Policji, współpracą społeczności lokalnych z innymi podmiotami w kwestii zachowania porządku i bezpieczeństwa publicznego. Inicjatywa będzie realizowana w terminach od listopada 2013 do grudnia 2014.

Celem projektu jest zdiagnozowanie potrzeb społecznych w poszczególnych dzielnicach Katowic, wspieranie aktywności obywateli w wyrażaniu potrzeb i oczekiwań w zakresie poprawy bezpieczeństwa, a także wykorzystanie wiedzy obywateli na poziomie lokalnym. Realizacja przyjętych celów projektu powinna przynieść korzyści mieszkańcom Katowic poprzez wzrost poczucia bezpieczeństwa obywateli, zintegrować mieszkańców Katowic i uświadomić im korzyści płynące z bardziej efektywnego włączenia się w poprawę bezpieczeństwa. Powinna zaktywizować dyskusję nad sposobami podnoszenia stanu bezpieczeństwa w miejscach zagrożonych, zaktywizować partnerstwo z mieszkańcami i innymi służbami, wskazać rolę liderów społeczności lokalnej w działaniach na rzecz poprawy bezpieczeństwa, przekonać obywateli o korzyściach płynących z nawiązania trwałego, stałego, naturalnego partnerstwa z Policją oraz innymi instytucjami ochrony bezpieczeństwa i porządku publicznego.

Tematyka debat związana będzie z wybranymi obszarami działań programu ograniczania przestępczości i aspołecznych zachowań *Razem bezpiecznie* ustanowionego na mocy *Uchwały Rady Ministrów z dnia 18 grudnia 2006 roku nr 218/2006*. Głównym założeniem Programu jest ograniczenie skali zjawisk i zachowań, które budzą powszechny sprzeciw i poczucie zagrożenia.

Tematyka debat obejmuje zagadnienia:

- bezpieczeństwo w miejscach publicznych i w miejscu zamieszkania;
- przemoc w rodzinie;

- bezpieczeństwo w szkole;
- bezpieczeństwo w środkach komunikacji publicznej;
- bezpieczeństwo w ruchu drogowym;
- bezpieczeństwo w Internecie;
- propozycje współpracy lokalnych społeczności z innymi podmiotami dla zachowania porządku i bezpieczeństwa publicznego.

W debatach uczestniczyć będą zaproszeni goście będący przedstawicielami instytucji bezpieczeństwa i porządku publicznego: Komendy Wojewódzkiej Policji w Katowicach, Uniwersytetu Śląskiego, Urzędu Miejskiego w Katowicach, Komendy Miejskiej Policji w Katowicach, komendanci komisaratów Policji w poszczególnych dzielnicach, dzielnicowi, przedstawiciele Straży Miejskiej, Wydziału Polityki Społecznej, MOPS-u w Katowicach, powiatowego Urzędu Pracy oraz przedstawiciele samorządów lokalnych, wybranych organizacji pozarządowych, spółdzielni mieszkaniowych, administracji osiedli i wspólnot mieszkaniowych, rad osiedlowych, lokalne środki masowego przekazu. Odbiorcami będą nie tylko mieszkańcy danej dzielnicy Katowic, ale i innych dzielnic miasta oraz innych miast, jeśli wyrażą chęć udziału w debacie. Podsumowaniem debat będzie konferencja *Debaty społeczne jako forma dialogu ze społeczeństwem i kluczowy determinant bezpieczeństwa* zorganizowana przez podmioty uczestniczące w debatach, a także ustalenie sposobu przeprowadzenia ewaluacji.

Zdefiniowanie pojęcia *debata*. Cechy debaty

Debata (fr. *débat* ‘walka na słowa’) jest dyskusją polemiczną, zwykle publiczną, toczoną zgodnie z *mniej lub bardziej formalnie ujętymi przepisami proceduralnymi gwarantującymi stronom możliwość wyczerpującego przedstawienia swoich stanowisk i argumentów, przeprowadzenia wzajemnej krytyki, jak i obrony własnych stanowisk* (SZYMANEK, 2001: 92). Strony biorące udział w dyskusji mają tyle samo czasu na własne wypowiedzi, mogą sobie nawzajem zadawać pytania, zabieranie głosu odbywa się w określonym porządku, którego pilnuje bezstronny moderator debaty (SZYMANEK, 2001: 92–93). Debata związana jest z omawianiem, roztrząsaniem zagadnień, problemów (SJPD). Według *Praktycznego słownika współczesnej polszczyzny* (PSWP) debata to *dyskutowanie nad ważkimi zagadnieniami, problemami, zwykle na zebraniu, posiedzeniu, w parlamencie*. Natomiast w *Uniwersalnym słowniku języka polskiego* (USJP) debatę określa się jako omawianie zagadnień, roztrzą-

sanie problemów, zwykle na zebraniu, posiedzeniu, w parlamencie'. Debata jest zatem sposobem na rozstrzygnięcie spornej kwestii czy też przyznanie racji określonego stanowisku. Jest to forma rozwiązywania konfliktów, pokojowego rozwiązywania sporów (LICHĄŃSKI, 2007: 169).

Niemiecki uczony Jürgen HABERMAS analizujący warunki racjonalnego komunikowania wymienia cechy debaty. Debaty odbywają się w formie wymiany informacji między stronami, które nie tylko wnoszą propozycje, ale i krytycznie je badają. Ich inkluzywny i publiczny charakter podkreślony zostaje poprzez włączenie do debaty wszystkich tych, których decyzje mogą dotyczyć, poprzez możliwość równych szans dostępu do debaty i uczestnictwa w niej. Debaty są wolne od przymusów zewnętrznych¹ oraz wewnętrznych², zmierzają do racjonalnie motywowanej zgody, mogą być bez ograniczeń kontynuowane bądź wznawiane w dowolnym momencie (HABERMAS, 2005: 325). Debata staje się więc nie tylko możliwością wyrażania sądów, ale i wyrazem gotowości do wsłuchiwania się w opinie innych.

Debaty społeczne jako forma kontaktu Policji ze społeczeństwem

Otwartość na społeczeństwo jest jednym z podstawowych założeń, którym w swojej służbie kieruje się polska Policja. Otwartość ta przejawia się z jednej strony w informowaniu społeczeństwa o zadaniach Policji, z drugiej – w pozyskiwaniu informacji na temat oczekiwań społecznych³. W *Zarządzeniu nr 768 KGP z dnia 14 sierpnia 2007 roku w sprawie metod i form wykonywania zadań przez policjantów pełniących służbę patrolową oraz koordynacji działań o charakterze prewencyjnym* w § 4.1 podkreślono, że *Podstawowym zadaniem policjantów pełniących służbę patrolową jest przeciwdziałanie popełnianiu przestępstw lub wykroczeń, w szczególności: [...] nawiązywanie i utrzymywanie więzi ze społecznością lokalną w celu tworzenia atmosfery poczucia bezpieczeństwa i współodpowiedzialności za zapobieganie zagrożeniom [...]*. W dokumencie przyjętym przez Radę Ministrów *Strategia Rozwo-*

¹ Uczestnicy są suwerenni o tyle, o ile związani są tylko komunikacyjnymi założeniami i proceduralnymi regułami argumentowania (HABERMAS, 2005: 325).

² Przymus wewnętrzny mógłby naruszać równą pozycję uczestników. Każdy ma takie same szanse bycia wysłuchanym, wnoszenia tematów, dawania wykładów, zgłaszania propozycji i krytykowania (HABERMAS, 2005: 325).

³ Z prezentacji nadkom. Pawła Suchanka (25.06.2013 r.).

ju Kraju 2007–2015 jednym z priorytetów jest *Budowa zintegrowanej wspólnoty społecznej i jej bezpieczeństwa*, który wpisuje się w strategię *community policing*. W priorytetach Komendanta Głównego Policji na lata 2013–2015⁴ zamieszczono *Zadanie nr 4: Upowszechnianie w Policji debaty społecznej jako formy komunikowania się ze społeczeństwem w sprawach dotyczących bezpieczeństwa i porządku publicznego*. Określone zostały etapy realizowania debaty. Pierwszym etapem jest przygotowanie debaty (ustalenie tematu debaty, sprecyzowanie odbiorców, określenie czasu i miejsca oraz planu przebiegu debaty). Informacje o debacie muszą być przekazane odbiorcom – społeczeństwu. Drugi etap to prowadzenie debaty, które obejmuje realizację poszczególnych etapów debaty. Po rozpoczęciu debaty następuje przedstawienie tematu debaty. Po przedstawieniu tematu debaty rozpoczyna się dyskusja, przy czym najlepiej, aby odbywała się według określonego scenariusza. Po dyskusji następuje podsumowanie, którego ważną częścią jest przedstawienie uczestnikom debaty źródeł i formy informacji zwrotnej na temat realizacji wniosków z debaty. Podczas prowadzenia debaty należy w sposób przystępny i klarowny zaprezentować jednostkę Policji oraz jej osiągnięcia, wykonane i planowane zadania. Bardzo ważnym elementem jest właściwe moderowanie debaty przez osobę, która ma doświadczenie w tym zakresie. Wszystkie te elementy podkreślają rangę debaty. Po zakończeniu debaty odbywa się ewaluacja jej efektów. Przeprowadzenie ewaluacji jest możliwe na podstawie dokumentacji debaty, co podkreśla znaczenie właściwego sposobu jej dokumentowania umożliwiające po zakończeniu debaty podjęcie działań w celu realizacji podjętych zadań. Ostatnim etapem jest uzyskanie informacji zwrotnej dotyczącej realizacji wniosków z debaty⁵.

W pierwszych dziesięciu miesiącach 2012 roku policjanci zorganizowali, przeprowadzili lub uczestniczyli w 770 debatach społecznych⁶. Zestawienie dotyczące liczby przeprowadzonych debat w pierwszym półroczu 2013 roku przedstawia się następująco:

⁴ Określenie *Priorytetów i zadań priorytetowych Komendanta Głównego na lata 2013–2015* zostało poprzedzone wieloaspektową diagnozą otoczenia Policji oraz poszczególnych obszarów funkcjonowania Policji (źródło: *Narada roczna kadry kierowniczej Policji*; Zakopane, 10–11 stycznia 2013 r.).

⁵ Opracowano na podstawie prezentacji nadkom. Pawła Suchanka (25.06.2013 r.).

⁶ Źródło: *Narada roczna kadry kierowniczej Policji*. Zakopane, 10–11 stycznia 2013 r.

Tabela 1Dane dotyczące przeprowadzonych debat w pierwszym półroczu 2013 r.⁷

Komenda Wojewódzka Policji	Liczba debat społecznych przeprowadzonych w pierwszym półroczu 2013 roku
Białystok	14
Bydgoszcz ¹	—
Gdańsk	17
Gorzów Wielkopolski	25
Katowice	51
Kielce	15
Kraków	7
Lublin	17
Łódź	76
Olsztyn	12
Opole	31
Poznań	52
Radom	22
Rzeszów	2
Szczecin	6
Wrocław	56
KSP	57

Podczas kolejnej edycji Polskiego Badania Przestępczości przeprowadzonej w styczniu 2013 roku zapytano Polaków o słuszność organizowania debat społecznych przez Policję oraz o to, czego powinny dotyczyć debaty. Ponad połowa ankietowanych w całej Polsce (51,5%) jest zdania, że Policja powinna organizować debaty społeczne. Respondenci proponują tematykę debat: zagrożenia dla młodzieży (89,2%), przemoc w rodzinie (88,2%), bezpieczeństwo osób starszych (88,1%), wandalizm (86,4%) (KUBIK, BRZEŹNIAK, 2013: 19). Tematyka debat koncentruje się wokół bezpieczeństwa mieszkańców, ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa młodzieży w szkołach i poza szkołą, a także bezpieczeństwa w ruchu drogowym. Odrębnymi tematami są zagrożenia przestępczością (np. narkotykową, przestępczością nieletnich) oraz kwestia przemocy w rodzinie. Policja debatuje ze społeczeństwem na

⁷ Opracowano na podstawie prezentacji podinsp. Pawła Suchanka (25.06.2013 r.).

temat oceny swojej działalności dotyczącej np. poprawy oznakowania dróg, kwestii monitoringu miejskiego, oczekiwań mieszkańców wobec Policji, współpracy Policji z innymi podmiotami. Organizatorami debat jest Policja, i to zarówno na poziomie Komendy Wojewódzkiej Policji, jak i jednostek terenowych od Komendy Powiatowej Policji i Komendy Miejskiej Policji aż po posterunki Policji. Na debaty zapraszani są przedstawiciele władz samorządowych, służb, inspekcji i straży, fundacje, stowarzyszenia, ośrodki pomocy społecznej, mieszkańcy, właściciele ogródków działkowych, seniorzy, media, przedstawiciele oświaty, młodzież szkolna, osoby duchowne, przedstawiciele klubów sportowych, prokuratorzy, psycholodzy, przedstawiciele mniejszości narodowych i etnicznych, politycy. Wspólna wymiana informacji i spostrzeżeń przyczyni się do poprawy bezpieczeństwa na terenie osiedli, miast, regionów, ponieważ bezpieczeństwo mieszkańców to nasza wspólna i najważniejsza sprawa.

Na szczególne podkreślenie zasługuje w tym miejscu inicjatywa podjęta przez Wydział Prewencji Komendy Stołecznej Policji wspólnie z Mazowiecką Komendą Wojewódzką Policji z siedzibą w Radomiu. Opracowano bowiem w 2012 roku policyjny program zapobiegania przestępczości i innym zjawiskom patologii społecznej *Debaty społeczne na terenie województwa mazowieckiego*⁸. Debaty te realizowane były w ramach rządowego programu *Razem bezpieczniej* poprzez koordynację działań Policji, administracji rządowej i samorządowej oraz organizacji pozarządowych w celu poprawy bezpieczeństwa i porządku publicznego. Debaty rozpoczęły się we wrześniu 2012 roku, a do grudnia na terenie Mazowsza zorganizowano 37 debat. Podczas debat przedstawiano statystyki policyjne, a mieszkańcy zgłaszali wnioski dotyczące poprawy bezpieczeństwa. Od marca do czerwca 2013 roku przeprowadzono debaty również w 18 dzielnicach stolicy z udziałem Komendanta Stołecznego Policji, Wojewody Mazowieckiego, Prezydenta m.st. Warszawy oraz burmistrzów dzielnic⁹. Komendanci Rejonowi oraz Powiatowi Komendy Stołecznej Policji organizują również we własnym zakresie debaty, które odbywają się na poziomie gmin i poszczególnych dzielnic Warszawy¹⁰.

⁸ www.kwp.radom.pl/?id=408 [z dnia 29.12.2012]. Zainteresowanych tematem odsyłam do dokumentu *Policyjny program zapobiegania przestępczości i innym zjawiskom patologii społecznej. Debaty społeczne na terenie województwa mazowieckiego*.

⁹ W debatach uczestniczyli również przedstawiciele komend rejonowych Policji, straży miejskiej, reprezentanci samorządów, instytucji pomocowych, organizacji pozarządowych, spółdzielni mieszkaniowych oraz mieszkańcy danego rejonu.

¹⁰ http://wprewencji.policja.waw.pl/portal/wp/1762/Debaty_spoeczne.html.

Informacje o wybranych debatach na terenie województwa śląskiego

Niniejszy podrozdział poświęcony jest charakterystyce wybranych debat, które odbyły się na terenie województwa śląskiego i były organizowane przez Policję bądź odbywały się w udziałem Policji¹¹. Zostały uporządkowane tematycznie według zagadnień: debaty na temat bezpieczeństwa dzieci i młodzieży, w tym bezpiecznych wakacji, przeciwdziałania przemocy, bezpieczeństwa w przestrzeni publicznej, bezpieczeństwa w ruchu drogowym, ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa seniorów.

Tematyka: Bezpieczeństwo dzieci i młodzieży

Termin: marzec 2013

Na debacie w Myszkowie, na której spotkali się przedstawiciele Komendy Powiatowej Policji z dyrektorami myszkowskich szkół i przedszkoli, dyskusja koncentrowała się wokół wypracowania zasad współpracy oraz poznania oczekiwań przedstawicieli oświaty w zakresie bezpieczeństwa, zaproponowania wspólnych działań profilaktycznych dla dzieci i młodzieży oraz szkoleń dla rodziców i nauczycieli podnoszących ich świadomość prawną¹².

Na temat odpowiedzialności karnej osób nieletnich oraz postępowania Policji i sądów w przypadkach popełniania czynów zabronionych przez młodzież dyskutowano w Orzeszu-Gardawicach. Organizatorem i uczestnikiem debaty był Komisariat Policji Orzesze¹³.

Debata *Zagrożenia współczesnego świata dla Ciebie i Twojego dziecka* odbyła się w Zabrze z udziałem Komendy Miejskiej Policji Zabrze. Debata została zorganizowana z myślą o rodzicach dorastających dzieci i młodzieży. Rozmawiano o uzależnieniach, na jakie są narażone dzieci i młodzież¹⁴.

Na spotkaniu zorganizowanym przez Komendę Miejską Policji Zabrze z uczniami Gimnazjum nr 9 w Zabrze omówiono kwestie związane z demoralizacją, a także odpowiedzialnością za popełnienie przez nieletnich czynu

¹¹ Informacje o debatach uzyskano ze strony Komendy Wojewódzkiej Policji w Katowicach oraz ze stron komend miejskich i powiatowych garnizonu śląskiego.

¹² <http://www.myszkow.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art1275.html>.

¹³ <http://www.mikolow.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art1293.html>.

¹⁴ <http://www.zabrze.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art3209.html>.

zabronionego. Na spotkaniu przedstawiono środki wychowawcze i poprawcze, które wobec nieletnich może orzec sąd rodzinny¹⁵.

Debata nt. problemów z narkotykami i innymi środkami odurzającymi dotyczącymi młodzieży, pomocy młodzieży dotkniętej narkomanią, współpracy pomiędzy placówkami oświatowymi a Policją i sądem odbyła się w Mikołowie¹⁶. Na debacie były obecne władze miasta Mikołów, nauczyciele szkół powiatu mikołowskiego oraz przedstawiciele instytucji zajmujących się problematyką uzależnień.

Spotkanie z młodzieżą nt. demoralizacji, a także odpowiedzialności za popełnienie przez nieletnich czynu zabronionego odbyło się w Zabrze z udziałem Komendy Powiatowej Policji Zabrze¹⁷.

Debata na temat podniesienia poziomu bezpieczeństwa dzieci i młodzieży poprzez niwelowanie zachowań patologicznych, na temat zagrożeń społecznych (alkoholizmu, narkomanii, kradzieży itp.)¹⁸ z udziałem Komendy Miejskiej Policji odbyła się w Świętochłowicach.

Wypracowanie zasad współpracy oraz poznanie oczekiwań w zakresie lokalnego ekorozwoju oraz bezpieczeństwa¹⁹ było tematem debaty, która odbyła się w Piekarach Śląskich w Miejskim Gimnazjum nr 2. Uczestniczyli w niej przedstawiciele Policji, władz samorządowych oraz dyrekcji szkoły, a także nauczyciele i uczniowie.

Termin: kwiecień 2013

Na temat *Grooming, stalking nowe trendy przestępczości*²⁰ odbyła się debata z udziałem nauczycieli, rodziców i uczniów IV Liceum Ogólnokształcącego w Rybniku. W debacie uczestniczyli przedstawiciele Komisariatu Policji w Orzeszu.

Termin: maj 2013

Debata *Profilaktyka XXI wieku – nie twórzmy fikcji* odbyła się w Rudzie Śląskiej z udziałem Komendy Policji oraz pedagogów i psychologów rudzkich gimnazjów i szkół ponadgimnazjalnych. Na debacie omówiono rodzaje działań profilaktycznych podejmowanych w mieście. Dokonano także oceny

¹⁵ <http://www.zabrze.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art3209.html>.

¹⁶ <http://www.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art16655.html>.

¹⁷ <http://www.zabrze.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art3209.html>.

¹⁸ <http://www.swietochlowice.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art1051.html>.

¹⁹ <http://www.piekary.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art3807.html>.

²⁰ <http://www.mikolow.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art1293.html>.

realizowanych działań oraz podjęto decyzję w kwestii wypracowania spójnej i dostosowanej do realnych potrzeb odbiorców koncepcji pracy profilaktycznej w obszarze szeroko rozumianych dysfunkcji²¹.

Pod hasłem *Bezpieczeństwo w szkole – zagrożenia, czynniki demoralizujące, przestępczość w środowisku szkolnym* odbyło się spotkanie w Chorzowie, w którym wzięli udział policjanci, dyrektorzy szkół, pedagodzy, psychologowie i zaproszeni goście. Celem spotkania było podjęcie wspólnych działań mających na celu przeciwdziałanie przestępczości wśród nieletnich. Omówiono kwestię przestępczości narkotykowej, starano się wypracować model współpracy między Policją a szkołą w zakresie zapobiegania, ujawniania i zwalczania przestępczości nieletnich²².

Na dwóch debatach, które odbyły się w Rudzie Śląskiej, dyskutowano na temat akceptacji i tolerancji w aspekcie szeroko rozumianego bezpieczeństwa. Współorganizatorami debat byli funkcjonariusze KMP Ruda Śląska wraz z uczniami i nauczycielami Gimnazjum numer 9 w dzielnicy Halemba. Uczniowie sami zainicjowali dyskusję na temat akceptacji i tolerancji na koncertach, imprezach masowych oraz meczach piłki nożnej.

Termin: czerwiec 2013

W ramach programu profilaktycznego Komendy Głównej Policji *Ogólnopolska Noc Profilaktyki* przeprowadzono debaty z udziałem młodzieży bielskich szkół na temat przeciwdziałania zagrożeniom wynikającym z używania alkoholu i narkotyków, a także przeciwdziałania przemocy. Debata nt. *Poczucie bezpieczeństwa młodzieży w odniesieniu do zagrożeń cywilizacyjnych* odbyła się w Bielsku-Białej z udziałem młodzieży tamtejszych szkół²³.

Tematyka: Bezpiecznie wakacje

Termin: maj 2013

Debata na temat bezpieczeństwa młodzieży w okresie wakacyjnym odbyła się w Sosnowcu z udziałem KMP Sosnowiec. Na debacie mówiono o wakacyjnych zagrożeniach młodzieży i apelowano o rozsądek i rozwagę w czasie wakacyjnym²⁴.

²¹ <http://www.ruda.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art3135.html>.

²² <http://www.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art17636.html>.

²³ <http://www.bielsko.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art5270.html>.

²⁴ <http://www.sosnowiec.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art1956.html>.

Termin: czerwiec 2013

Organizatorami debaty *Bezpieczne wakacje 2013 r.* była Komenda Miejska Policji oraz Zespół Szkół nr 3 w Jastrzębiu-Zdroju. Debata była poświęcona bezpieczeństwu mieszkańców miasta Jastrzębie-Zdrój w zbliżającym się okresie wakacyjnym. Przedstawiono planowane przedsięwzięcia i sposoby przeciwdziałania zagrożeniom związanym ze zbliżającymi się wakacjami²⁵.

Debata na temat bezpieczeństwa dzieci i młodzieży podczas wakacyjnego wypoczynku odbyła się w Porębie z udziałem KPP w Zawiercie. Dyskutowano o zagrożeniach, które mogą spotkać dzieci i młodzież w czasie wakacji, ale także o ofertach letniego wypoczynku w mieście. Młodzież czynnie uczestniczyła w debacie²⁶.

Tematyka: Bezpieczeństwo w przestrzeni publicznej**Termin: marzec 2013**

Odbyło się spotkanie z mieszkańcami dzielnicy Bytomia Bobrek dotyczące bezpieczeństwa mieszkańców dzielnicy z udziałem Policji. Spotkanie było zorganizowane przez prezydenta Bytomia, poruszano na nim kwestię współpracy mieszkańców z dzielnicowym²⁷.

Debata społeczna na temat poznania opinii i oczekiwań lokalnego społeczeństwa oraz wymiany informacji i spostrzeżeń w zakresie poprawy bezpieczeństwa odbyła się w Tychach. Uczestniczyli w niej policjanci, przedstawiciele tyskiej Spółdzielni Mieszkaniowej, członkowie rady osiedla oraz mieszkańcy osiedla „U”²⁸.

Debata społeczna, w trakcie której przedstawione zostały opinie i oczekiwania lokalnej społeczności w zakresie bezpieczeństwa, odbyła się w Tychach. W debacie wzięli udział przedstawiciele spółdzielni mieszkaniowej oraz mieszkańcy miasta, dzielnicowy oraz kierownik I Rewiru Dzielnicowych Komendy Miejskiej Policji w Tychach, przedstawiciele spółdzielni mieszkaniowej „Oskard” oraz mieszkańcy miasta²⁹.

²⁵ <http://www.jastrzebie.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art3613.html>.

²⁶ <http://www.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art18250,o-bezpieczenstwie-w-powiecie-zawiercianskim.html>.

²⁷ <http://www.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art16651.html>.

²⁸ <http://www.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art16646.html>.

²⁹ <http://www.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art16403.html>.

Debata przedstawiciela Policji z uczestnikami stowarzyszenia Centrum Integracji Społecznej odbyła się w Jaworznie. Dyskutowano na temat wypracowania wspólnych rozwiązań w celu ograniczenia przestępczości pospolitej³⁰.

Temat poprawy bezpieczeństwa ze szczególnym uwzględnieniem porządku na ogródkach działkowych w Piekarach Śląskich był omawiany podczas debaty prezydenta Piekar oraz Policji z działkowiczami. Przedstawiciel Policji odpowiadał na pytania dotyczące zniszczeń mienia, dewastacji, procedur zawiadamiania o ujawnianych przestępstwach i wykroczeniach³¹.

Termin: kwiecień 2013

Debata społeczna zorganizowana w celu poznania opinii i oczekiwań lokalnego społeczeństwa oraz wymiany informacji i spostrzeżeń w zakresie poprawy bezpieczeństwa odbyła się w dzielnicy Rybnika Niedobczyce z udziałem Policji. Dyskutowano na temat możliwości wypracowania wspólnych metod zapobiegania najbardziej uciążliwym dla mieszkańców zdarzeniom³².

Debata na temat *Bezpieczeństwo w przestrzeni publicznej – szanse i zagrożenia* została zorganizowana przez Wyższą Szkołę Administracji w Bielsku-Białej przy współudziale Komendy Miejskiej Policji w Bielsku-Białej. Celem debaty była próba wskazania czynników powodujących podniesienie poziomu bezpieczeństwa w przestrzeni publicznej, a zarazem tych czynników, które obniżają bezpieczeństwo³³.

Termin: maj 2013

W lokalnej debacie społecznej na temat bezpieczeństwa w Spółdzielni Mieszkaniowej „Lokator” w Dąbrowie Górniczej uczestniczyli dzielnicy. Celem debaty była ocena dotychczasowego stanu bezpieczeństwa, wymiana informacji na temat poprawy bezpieczeństwa, poznanie oczekiwań mieszkańców w kwestii poprawy bezpieczeństwa³⁴.

Termin: czerwiec 2013

Debata społeczna na temat stanu zapewnienia bezpieczeństwa i porządku publicznego w środowisku lokalnym zorganizowana z inicjatywy Urzędu

³⁰ <http://www.jaworzno.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art2688.html>.

³¹ <http://www.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art16754.html>.

³² <http://www.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art16892.html>. <http://www.rybnik.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art2917.html>.

³³ <http://www.bielsko.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art5121.htm>.

³⁴ <http://www.dabrowa.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art818.html>.

Miasta Mysłowic oraz Komendanta Miejskiego Policji w Mysłowicach odbyła się Urzędzie Miasta w Mysłowicach. Celem debaty była dyskusja dotycząca ograniczenia zjawisk oraz zachowań budzących powszechny sprzeciw, zbadanie oczekiwań społecznych w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa i porządku publicznego³⁵.

Debata z udziałem Policji, Straży Pożarnej, przedstawicieli samorządu i administracji spółdzielni na temat bezpieczeństwa na tzw. blokowiskach i w mieście odbyła się w Świętochłowicach³⁶.

Debatę społeczną na temat bezpieczeństwa w Tychach na osiedlu „Z” zorganizowano z udziałem Komendy Miejskiej Policji. Omówiono na niej kwestię analizy stanu bezpieczeństwa.

Tematyka: Bezpieczeństwo w ruchu drogowym

Termin: marzec 2014

Debata przedstawiciela Policji z uczestnikami stowarzyszenia Centrum Integracji Społecznej w Jaworznie miała na celu wypracowanie wspólnych rozwiązań w kierunku ograniczenia przestępczości pospolitej. Znaczna część debaty poświęcona była problemom na drodze³⁷.

Debata na temat poprawy bezpieczeństwa pieszych we Wszechnicy Zabrzańskej Uniwersytetu III Wieku – Akademia 50+ odbyła się w Zabrzu. Wzięli w niej udział Policjanci wydziału ruchu drogowego Komendy Miejskiej Policji w Zabrzu³⁸.

Termin: kwiecień 2013

W Zabrzu odbyła się debata zorganizowana przez policjantów Ruchu Drogowego poświęcona tematyce poprawy bezpieczeństwa pieszych. Spotkanie zostało zorganizowane w ramach trwającej kampanii społecznej *Żeby Być – Trzeba Żyć – Rok Pieszego 2013* w ramach działającego w Zabrzu Klubu Seniora³⁹.

³⁵ <http://www.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art18152.html>.

³⁶ <http://www.swietochlowice.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art1169.html>.

³⁷ <http://www.jaworzno.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art2688.html>.

³⁸ <http://www.zabrze.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art3180.html>.

³⁹ <http://www.zabrze.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art3289.html>.

Termin: maj 2013

W Żywcu zorganizowano debatę z udziałem Komendy Powiatowej Policji w ramach II Edycji Dialogu Społecznego Grupy Żywiec poświęconą tematyce: polityki alkoholowej, ochrony środowiska, rozwoju społeczności lokalnych oraz współpracy w biznesie⁴⁰.

Tematyka: Przeciwdziałanie przemocy

Termin: marzec 2013

Debata o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie na temat *Problemy interdyscyplinarnych strategii postępowania wobec przemocy rodzinnej w samorządowym systemie interwencyjnym* odbyła się w Sosnowcu z udziałem Komendy Miejskiej Policji w Sosnowcu. Organizatorem debaty był Wydział Polityki Społecznej Urzędu Miejskiego w Sosnowcu i Wyższa Szkoła Humanitas⁴¹.

Termin: czerwiec 2013

W Lublińcu odbyła się konferencja z elementami debaty społecznej na temat *Wspólnie przeciw przemocy*. Organizatorami spotkania byli pracownicy Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Lublińcu oraz Komenda Powiatowa Policji w Lublińcu⁴².

Należy w tym miejscu podkreślić inicjatywę Urzędu Miejskiego w Chorzowie, który zamieścił informację o odbywających się debatach w postaci *Harmonogramu spotkań nt. bezpieczeństwa*⁴³. Inne instytucje wzorem Chorzowa powinny zamieszczać takie informacje, gdyż daje to możliwość uczestnictwa w debacie mieszkańcom innych miast i jest doskonałym sposobem promowania bezpieczeństwa w regionie.

⁴⁰ Zostanie opracowany ogólnopolski program współpracy Grupy Żywiec z lokalnymi środowiskami: <http://www.zywiec.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art933.html>; <http://www.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art17445.html>.

⁴¹ <http://www.sosnowiec.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art1121.html>.

⁴² <http://www.lubliniec.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art3395.html>; <http://www.slaska.policja.gov.pl/wiadomosci/art17977.html>.

⁴³ *Harmonogram otwartych spotkań mieszkańców w 2013 roku z przedstawicielami Policji, Straży Miejskiej, Państwowej Straży Pożarnej oraz Komisji Praworządności i Bezpieczeństwa Rady Miasta w sprawie poprawy bezpieczeństwa mieszkańców Chorzowa*. Odpowiedzialny za organizację: Wydział Zarządzania Kryzysowego i Ochrony Ludności Urzędu Miasta Chorzowa we współpracy z Komisją Praworządności i Bezpieczeństwa Rady Miasta Chorzowa.

Opis projektu badawczego *Kreowanie dyskursu publicznego poprzez organizowanie debat ze społeczeństwem przez polską Policję (komunikacja zewnętrzna jako jedna z funkcji nowoczesnego zarządzania w Policji)*

Celem projektu jest wskazanie roli debat społecznych w kształtowaniu świadomości obywatelskiej w zakresie szeroko rozumianego bezpieczeństwa i włączenie obywateli do działań zapewniających bezpieczeństwo. W celu zebrania materiału badawczego konieczne jest uczestnictwo w debatach z udziałem przedstawicieli Policji, Straży Miejskiej, instytucji samorządowych, przedstawicieli rad osiedlowych i innych przedstawicieli społeczności lokalnej.

Deбата powinna się rozpocząć od prezentacji multimedialnej, w której zwarta byłaby ocena bezpieczeństwa i porządku publicznego oraz efektywność realizacji zadań służbowych wykonywanych przez policjantów. Celem spotkania jest informowanie społeczeństwa o zadaniach Policji oraz pozyskiwanie informacji na temat oczekiwań społecznych. Poruszone powinny być ważne problemy dla edukacji społeczeństwa w sprawie bezpieczeństwa. Przebieg debat byłby nagrywany, następnie zapisywany w pliku oraz kodowany. Przeprowadzona zostanie analiza debat przy pomocy odpowiednich narzędzi. Analizie zostaną poddane: sposoby rozwiązywania sytuacji konfliktowych, stosowana argumentacja, prowadzenie debat. Omawiane zagadnienie mieści się w ramach strategii *community policing*. W pracy wyjaśnione zostanie pojęcie konfliktu, rodzajów konfliktów i sposobów ich rozwiązywania. Następnie należy zdefiniować pojęcie debaty społecznej oraz deliberacji. Analiza materiału opierać się będzie na teorii aktów mowy, wpisując się w nurt badań z zakresu retorycznej i pragmatycznej analizy tekstów. Takie ujęcie analizowanego materiału (nagrań z przeprowadzonych debat) pozwala wyeksponować jego własności pragmatyczne, dyskursywne, argumentacyjne i konwersacyjne.

Należy podkreślić w tym miejscu rolę debat społecznych w zakresie działań profilaktycznych. Debaty społeczne mają na celu włączenie obywateli w wypracowanie propozycji rozwiązań zmierzających do wzrostu świadomości problemów szeroko rozumianego bezpieczeństwa. Debaty powinny się odbywać w różnych miastach i zaproszenie do aktywnego uczestnictwa w debatach byłoby skierowane do mieszkańców z udziałem władz samorządowych, szkół i instytucji na terenie, na którym odbywa się debata.

Każdy z uczestników debaty powinien wypełnić przy wejściu ankietę, która pozwoli ustalić liczbę osób, które przybyły na debatę, a także zanalizować kwestię poczucia bezpieczeństwa mieszkańców. Debaty powinny być moderowane, nagrywane, a następnie ich materiał analizowany pod kątem sposobu prowadzenia dyskusji, możliwości kształtowania poglądów uczestników dyskusji. Pozwoli to w sposób bardziej perfekcyjny prowadzić kolejną debatę, a uzyskany w ten sposób materiał zanalizować pod kątem możliwości deliberatywnego rozwiązywania konfliktów wartości⁴⁴. Pomocne w analizie mogą być modele debat deliberatywnych z uwzględnieniem teorii racjonalnego dyskursu przedstawione przez Jürgena HABERMASA (1999). Przedstawiony przez badacza model teoretyczny zawiera założenia dotyczące warunków wstępnych, przebiegu oraz potencjalnych rezultatów dyskursu. Kolejnym modelem debaty deliberatywnej jest model Amy GUTMANN i Dennisa THOMPSONA (1996). W ujęciu autorów deliberacja jest pojmowana jako procedura dochodzenia do porozumienia. W tym ujęciu pojęcie dyskursu rozumiemy dwojako: jako sposób mówienia osób publicznych wraz z propagowanymi przez nich koncepcjami oraz jako wymianę zdań, która następuje w złożonej sytuacji społecznej, prowadzona jest z zachowaniem określonych reguł i zmierza do określonego celu (VAN DIJK, 2001: 9–45). Po zakończeniu serii debat powinny być przeprowadzone badania dotyczące społecznego odbioru debat i ich ewaluacji. Będzie to stanowiło podsumowanie debat. Debaty takie powinny być przeprowadzane z różnymi grupami społecznymi.

Program kursu dla funkcjonariuszy Policji z zakresu kreowania dyskursu publicznego (przygotowanie, prowadzenie i ewaluacja debat społecznych)

W ostatnim podrozdziale proponuję program kursu, którego celem jest doskonalenie umiejętności w zakresie przygotowania, prowadzenia i ewaluacji debat społecznych jako czynnika kształtującego świadomość obywatelską w zakresie bezpieczeństwa i porządku publicznego. Kurs byłby skierowany do komendantów miejskich i powiatowych, naczelników wydziałów, a także komendantów komisariatów. Program kursu obejmuje zagadnienia: mechanizmy kształtowania debaty publicznej, organizacja debaty, deliberatywne roz-

⁴⁴ Zainteresowanych odsyłam do bogatej literatury przedmiotu, przede wszystkim do książki Elżbiety WESOŁOWSKIEJ pt. *Deliberatywne rozwiązywanie konfliktów wartości. Wiele dróg porozumienia*. Olsztyn 2010, a także do zamieszczonej tam bibliografii.

wiązywanie konfliktów, sposoby argumentowania swoich pozycji oraz część ćwiczeniową (symulacje debat społecznych). W ramach mechanizmów kształtowania debaty publicznej omówione zostałyby problemy inspirowane przez klasyczne teorie socjologiczne, a także wskazana rola problemów społecznych w procesie tworzenia polityk publicznych (*policy process*). W kwestii organizacji debaty wskazano sposoby inicjowania debaty, fazy przebiegu debaty, a także finalizowania debaty. Nauka deliberatywnego rozwiązywania konfliktów koncentrowałaby się wokół grupowego poszukiwania porozumienia oraz uzgadniania stanowisk w deliberujących grupach. Argumentowanie opierać się będzie na sposobach erystycznych według Schopenhauera, ćwiczeniu umiejętności użycia argumentów związanych ze strukturą logiczną, z uczuciami, potrzebami i preferencjami oraz ze źródłami przekonań. Po zakończeniu kursu słuchacze będą potrafili omówić procesy powstawania, legitymizacji i rozwoju problemów społecznych, wskazać zagadnienia związane z rolą ekspertów, grup interesu czy ruchów społecznych, omówić podstawy klasycznych teorii socjologicznych (funkcjonalizm, teoria konfliktu, symboliczny interakcjonizm, konstruktywizm), wyjaśnić procesy kształtowania debaty publicznej, posługując się podejściami teoretycznymi różnych dyscyplin naukowych, omówić zagadnienia związane z wyborem i definiowaniem problemów społecznych jako kluczowego elementu określającego wybór celów i instrumentów polityk publicznych. Ważne jest zwrócenie uwagi na teoretyczne koncepcje i powiązane z nimi badania empiryczne wyjaśniające mechanizmy kształtowania debaty publicznej przez media i społeczne konsekwencje medialnych obrazów debat publicznych. Uczestnik zaplanuje etapy debaty społecznej, zrealizuje poszczególne etapy, zaprezentuje jednostkę Policji. Będzie znał podstawy teorii racjonalnego dyskursu i psychospołeczne konsekwencje deliberacji. Ćwiczenia będą prowadzone w taki sposób, aby uczestnicy kursu mieli możliwość uczestniczenia w symulowanych debatach oraz moderowania debat.

Blok nr 1 poświęcony jest mechanizmom kształtowania debaty publicznej. W ramach bloku realizowane będą tematy:

1. Analiza problemów społecznych inspirowanych przez klasyczne teorie socjologiczne.
2. Rola problemów społecznych w procesie tworzenia polityk publicznych (*policy process*)⁴⁵.

⁴⁵ Z bogatej literatury przedmiotu w tym zakresie wymienię: BOURDIEU, 2009; CASTELLS, 2007; GOBAN-KLAS, 2009; HEYWOOD, 2007; HILL, 2009; MAJONE, 2004; MCCOMBS, 2008; MCQUAIL, 2007; NOELLE-NEUMANN, 1994; VAN DIJK, 2010.

W ramach tematu *Analiza problemów społecznych inspirowanych przez klasyczne teorie socjologiczne* zdefiniowane zostaną problemy społeczne oraz omówione podstawowe teorie socjologiczne w formie wykładu oraz dyskusji. W ramach drugiego zagadnienia słuchacze zostaną zapoznani z mechanizmami powstawania, legitymizacji i instytucjonalizacji problemów społecznych, z zagadnieniami związanymi z rolą ekspertów, grup interesu czy ruchów społecznych. W ramach tematu *Rola problemów społecznych w procesie tworzenia polityk publicznych* zostanie zwrócona uwaga na problemy społeczne jako kluczowy element określający wybór celów i instrumentów polityk publicznych. W ramach dyskusji zaprezentowane zostaną tematy: społeczne konsekwencje medialnych obrazów debat publicznych, zdefiniowanie pojęcia opinii publicznej, kształtowanie obrazu debaty publicznej, media jako selekcjoner informacji, media jako interpretator (*priming* i *framing*).

W ramach bloku nr 2 *Organizacja debaty* mieszczą się tematy:

1. Faza inicjalna. Przygotowanie debaty społecznej.
2. Faza przebiegu debaty. Przeprowadzenie debaty społecznej.
3. Faza po zakończeniu debaty.

Przygotowanie debaty społecznej obejmuje określenie tematu, ustalenie planu debaty, wybór uczestników debaty, wybór czasu i miejsca debaty społecznej oraz przygotowanie ankiet. Uczestnicy kursu przedstawią w ramach dyskusji propozycje tematów, którym poświęcona byłaby debata społeczna, np. bezpieczeństwo (mieszkańców, w szkołach, na terenie ogródków działkowych, w ruchu drogowym), zagrożenia, patologie społeczne (bezdomność, przestępczość narkotykowa, przestępczość i demoralizacja nieletnich, przemoc w rodzinie), działalność Policji (poprawa oznakowania dróg, monitoring miejski, oczekiwania mieszkańców wobec Policji, współpraca z innymi podmiotami). Na podstawie dyskusji ustalone zostaną przykładowe plany debat. W oparciu o przygotowane założenia i analizę tematyki debat określone zostaną możliwości zaplanowania debat uwzględniające w sposób optymalny czas i miejsce. W dyskusji zaproponowane zostaną sposoby przekazywania mieszkańcom informacji o tematyce, terminie i miejscu debaty społecznej, a także różne wersje ankiet dla uczestników debaty w celu wyłonienia optymalnej wersji ankiety. W ramach omówienia fazy przebiegu debaty uczestnicy zaplanują etapy debaty, źródła i formy informacji zwrotnej na temat realizacji wniosków z debaty. Kolejnym etapem będzie prezentacja swojej jednostki Policji z zamieszczeniem oceny bezpieczeństwa i porządku publicznego oraz efektywności realizacji zadań służbowych wykonywanych przez policjantów, informowania społeczeństwa o zadaniach Policji

oraz pozyskiwania informacji na temat oczekiwań społecznych. Uczestnicy przeprowadzą dyskusję na temat sposobu dyskutowania na debacie, omówią cechy poszczególnych typów debat: debata „za i przeciw”, debata oksfordzka – odmiana debaty „za i przeciw”, debata panelowa, debata plenarna, debata sokratejska, dyskusja z zaproszonym gościem, dyskusja punktowana. W ramach omawiania cech fazy po zakończeniu debaty, uczestnicy omówią możliwe przypadki ewaluacji efektów debaty społecznej, przedstawią możliwe sposoby dokumentowania debaty społecznej, charakteryzując możliwości przekazywania informacji zwrotnej na temat realizacji wniosków z debaty.

Blok nr 3 pt. *Deliberatywne rozwiązywanie konfliktów* zawiera tematy:

1. Debata deliberatywna jako procedura grupowego poszukiwania porozumienia.
2. Uzgadnianie stanowisk w deliberujących grupach⁴⁶.

W ramach tematu *Debata deliberatywna jako procedura grupowego poszukiwania porozumienia* słuchacze będą analizować modele debat deliberatywnych, charakteryzować podstawy teorii racjonalnego dyskursu, omawiać psychospołeczne konsekwencje deliberacji. W ramach tematu *Uzgadnianie stanowisk w deliberujących grupach* zostaną natomiast wypracowane sposoby dochodzenia do porozumienia przy istnieniu różnic ideologicznych, poszukiwane będą sposoby rozwiązywania konfliktów w przypadku różnicy zdań między uczestnikami, strategie unikania konfliktu, strategie narzucania rozwiązania, pseudostrategie i strategie rozwiązywania konfliktów.

Blok nr 4 pt. *Argumentacja w debatach* zawiera tematy:

1. Sposoby erystyczne według Schopenhauera.
2. Argumenty związane ze strukturą logiczną.
3. Argumenty związane z ludzkimi uczuciami, potrzebami i preferencjami⁴⁷.
4. Argumenty związane ze źródłami przekonań.
5. Relacje z debat. Organizowanie debaty na wybrany temat.

⁴⁶ Zainteresowanych odsyłam do przykładowej literatury: CHAIKEN i in., 2007; DEUTSCH, COLEMAN, red., 2005; CHEŁPA, WITKOWSKI, 1999; CYBULKO, 2009; DUSZAK, FAIRCLOUGH, 2008; GŁODOWSKI, 1994; GUNNING, 2001; HABERMAS, 1999; HABERMAS, 2005; HAMAN, GUT, 2001; JABŁOŃSKA, 2010; KAMIŃSKI, 2003; LASKOWSKA, 2004; MAJKOWSKA, 2012; NĘCKI, 1996; POPRAWA, 2009; REYKOWSKI, 2005, 2007A, 2007B; RUMMEL-SYSKA, 1990; WESOŁOWSKA, 2010; TACZKOWSKA-OLSZEWSKA, 2008.

⁴⁷ Zainteresowanych odsyłam do literatury: BUDZYŃSKA-DACA, KWOSSEK, 2011; KOCHAN, 2005; KOROLKO, 2001; KOROLKO, 1990; LALEWICZ, 1983; LEGUTKO, 2009; LEMMERMAN, 1994; LEMMERMAN, 1994; NĘCKI, 1996; PERELMAN, 2002; SCHOPENHAUER, 1983; SZYMANEK, 2001; TARAS, 2001.

W ramach tematu pierwszego zostaną omówione techniki erystyczne, np. absolutyzowanie tezy relatywnej przeciwnika, zwlekanie z ujawnieniem wniosku płynącego z przesłanek, stosowanie twierdzeń fałszywych, ale akceptowanych przez przeciwnika, błędne koło, taktyka zapytań, zwlekanie z przedstawieniem tezy, etykietowanie, teza – antyteza, utożsamianie tezy bardziej kontrowersyjnej z mniej kontrowersyjną, wskazywanie niekonsekwencji w myśleniu przeciwnika, subtelne rozróżnienie, zmiana tematu. W ramach tematu drugiego omówione zostaną między innymi: *argumentum a contrario* (z przeciwieństwa), *argumentum ab absurdo* (z absurdu), *argumentum ab exemplo* (z przykładu), *argumentum ad consequentiam* (do konsekwencji). W ramach tematu trzeciego słuchacze kursu będą doskonalić umiejętności związane z użyciem między innymi argumentów: *argumentum ad amicitiam* (do przyjaźni), *argumentum ad populum* (do upodobań ludzi), *argumentum ad socordiam* (do opieszałości), *argumentum ad quietem* (do pożądanego poczucia spokoju). Temat czwarty zapozna słuchaczy z argumentacją między innymi typu: *argumentum ad antiquitatem* (do starożytności), *argumentum ad lapidem* (do kamienia), *argumentum ad naturam* (do natury), *argumentum ad superstitionem* (do przesądu). W ramach bloku piątego w części ćwiczeniowej słuchacze będą przekazywali relacje z debat, w których brali udział, a także organizowali debaty na wybrany temat.

Bibliografia do rozdziału III

- BOURDIEU P., 2009: *O telewizji. Panowanie dziennikarstwa*. Przeł. K. SZTANDAR-SZTANDERSKA, A. ZIÓŁKOWSKA. Red. nauk. i przedm. M. JACYNO. Warszawa.
- BUDZYŃSKA-DACA A., KWOSK J., 2011: *Erystyka, czyli o sztuce prowadzenia sporów. Komentarze do Schopenhauera*. Warszawa.
- CASTELLS M., 2007: *Spółeczeństwo sieci*. Przeł. M. MARODY i in. Red. nauk. M. MARODY. Warszawa.
- CHAIKEN S.L. i in., 2007: *Perswazja w negocjacjach i sytuacjach konfliktowych*. W: *Spółeczno-psychologiczne podstawy nierozwiązywalnych konfliktów*. Red. M. DEUTSCH, P.T. COLEMAN. Przeł. M. CIERPISZ. Kraków.
- CHEŁPA S., WITKOWSKI T., 1999: *Psychologia konfliktów*. Warszawa.
- CYBUŁKO A., 2009: *Konflikt*. W: *Mediacje. Teoria i praktyka*. Red. E. GMURZYŃSKA, R. MOREK. Kraków, 51–67.
- DEUTSCH M., COLEMAN P.T., red., 2005: *Rozwiązywanie konfliktów. Teoria i praktyka*. Przeł. M. CIERPISZ. Kraków.
- DIJK J. VAN, 2010: *Spółeczne aspekty nowych mediów*. Przeł. J. KONIECZNY. Warszawa.

- DIJK T.A. VAN, 2001: *Badania nad dyskursem*. W: *Dyskurs jako struktura i proces*. Red. T.A. VAN DIJK. Przeł. G. GROCHOWSKI. Red. nauk. wyd. pol. T. DOBRZYŃSKA. Warszawa, s. 9–45.
- DUSZAK A., FAIRCLOUGH N., red., 2008. *Krytyczna analiza dyskursu. Interdyscyplinarne podejście do komunikacji społecznej*. Kraków.
- FRIEDMANN R.R., 1992: *Community Policing*. New York.
- GŁODOWSKI W., 1994: *Komunikowanie interpersonalne*. Warszawa.
- GOBAN-KLAS T., 2009: *Media i komunikowanie masowe*. Warszawa.
- GUNNING J.P., 2001: *Zrozumieć demokrację. Wprowadzenie do teorii wyboru publicznego*. Przeł. K. MALAGA. Warszawa.
- GUTMANN A., THOMPSON D., 1996: *Democracy and Disagreement*. Cambridge.
- HABERMAS J., 1999: *Teoria działania komunikacyjnego*. T. 1. *Racjonalność działania a racjonalność społeczna*. Przeł. A.M. KANIOWSKI. Warszawa.
- HABERMAS J., 2005: *Faktyczność i obowiązywanie. Teoria dyskursu wobec zagadnień prawa i demokratycznego państwa prawa*. Przeł. A. ROMANIUK, R. MAR-SZAŁEK. Warszawa.
- HAMAN W., GUT J., 2001: *Docenić konflikt. Od walki i manipulacji do współpracy*. Warszawa.
- HEYWOOD A., 2007: *Politologia*. Przeł. B. MALISZEWSKA i in. Warszawa.
- HILL M.J., 2009: *Public Policy Process*. Longman.
- JABŁOŃSKA B., 2010: *Telewizyjny „spektakl” czy racjonalna debata? Analiza słownictwa i strategii argumentacyjnych w wybranych programach politycznych TVP1 dotyczących problematyki UE. „Przegląd Socjologii Jakościowej”, t. 6, nr 2, s. 36–59⁴⁸*.
- KAMIŃSKI J., 2003: *Negocjowanie. Techniki rozwiązywania konfliktów*. Warszawa 2003.
- KOCHAN M., 2005: *Pojedynek na słowa. Techniki erystyczne w publicznych sporach*. Kraków.
- KOROLKO M., 1990: *Sztuka retoryki. Przewodnik encyklopedyczny*. Warszawa.
- KOROLKO M., 2001: *Retoryka i erystyka dla prawników*. Warszawa.
- KUBIK J., BRZEŃNIAK A., 2013: *Z Policją o zagrożeniach*. „Policja 997”, nr 6, s. 19.
- LALEWICZ J., 1983: *Retoryka kategorii osobowych. Zarys problematyki*. W: *Tekst i zdanie: zbiór studiów*. Red. T. DOBRZYŃSKA. Wrocław.
- LASKOWSKA E., 2004: *Dyskurs parlamentarny w ujęciu komunikacyjnym*. Bydgoszcz.
- LEGUTKO P., 2009: *Sztuka debaty, czyli jak się nie dać*. Kraków.
- LEMMERMANN H., 1994: *Komunikacja werbalna. Szkoła dyskusowania*. Przeł. B. SIEROCKA. Wrocław.
- LEMMERMANN H., 1994: *Szkoła debaty, czyli jak porozumienie uczynić podstawą firmy*. Przeł. B. SIEROCKA. Oprac. red. K. UŚCIŃSKI. Wrocław.
- LICHAŃSKI J.Z., 2007: *Retoryka. Historia – teoria – praktyka*. T. 2. Warszawa.
- MAJKOWSKA A., 2012: *Debata sejmowa jako gatunek wypowiedzi*. Opole.

⁴⁸ http://www.qualitativesociologyreview.org/PL/archive_pl.php.

- MAJONE G., 2004: *Dowody, argumenty i perswazja w procesie politycznym*. Przeł. D. SIELSKI. Warszawa.
- MCCOMBS M., 2008: *Ustanawianie agendy. Media masowe i opinia publiczna*. Przeł. B. RADWAN. Kraków.
- MCQUAIL D., 2007: *Teoria komunikowania masowego*. Przeł. M. BUCHOLC, A. SZULŻYCKA. Red. nauk. T. GOBAN-KLAS. Warszawa.
- MISIUL A., 2010: *Nowa filozofia działania Policji. Czas na zmiany*. W: *Z problemów bezpieczeństwa. Policja a zagrożenia globalne*. Red. A. MISIUK, J. GIERSEWSKI. Chojnice, s. 22–31.
- NĘCKI Z., 1996: *Komunikacja międzyludzka*. Kraków.
- NOELLE-NEUMANN E., 1994: *Spirala milczenia. Opinia publiczna – nasza skóra społeczna*. Przeł. J. GILEWICZ. Poznań.
- PERELMAN C., 2002: *Imperium retoryki. Retoryka i argumentacja*. Przeł. M. CHOMICZ. Red. nauk. R. KLESZCZ. Warszawa.
- POPRAWA M., 2009: *Telewizyjne debaty polityków jako przykład dyskursu publicznego*. Kraków.
- POTOCKA-HOSER A., 1996: *Spór o lustrację – komunikacja bez porozumienia*. „Kultura i Społeczeństwo”, t. 40 (2), s. 163–182.
- REYKOWSKI J., 2005: *Pułapki demokratycznej transformacji*. W: *Demokracja w Polsce. Doświadczenia zmian*. Red. U. JAKUBOWSKA, K. SKARŻYŃSKA. Warszawa, s. 15–31.
- REYKOWSKI J., 2007: *Umiejętności ujmowania perspektyw a funkcjonowanie w sytuacji debaty*. Maszynopis.
- REYKOWSKI J., 2007a: *Rozwiązywanie sprzeczności ideologicznych i sprzeczności interesów w grupach społecznych – teoria i terapia*. W: *Konflikt i porozumienie. Psychologiczne podstawy demokracji deliberatywnej*. Red. J. REYKOWSKI. Warszawa, s. 36–77.
- REYKOWSKI J., 2007b: *Deliberatywna debata jako metoda demokratycznego rozwiązywania problemów – podejście empiryczne*. W: *Konflikty międzygrupowe. Przejawy, źródła i metody rozwiązywania*. Red. K. SKARŻYŃSKA, U. JAKUBOWSKA, J. WASILEWSKI. Warszawa, s. 335–359.
- REYKOWSKI J., red., 2007: *Konflikt i porozumienie. Psychologiczne podstawy demokracji deliberatywnej*. Warszawa.
- RUMMEL-SYSKA Z., 1990: *Konflikty organizacyjne. Ujęcie mikrospołeczne*. Warszawa.
- SARNOWSKI M., 1999: *Przestrzeń komunikacji negatywnej w języku polskim i rosyjskim. Kłótnia jako specyficzna sytuacja komunikacji werbalnej*. Wrocław.
- SCHOPENHAUER A., 1983: *Erystyka, czyli sztuka prowadzenia sporów*. Przeł. B. i L. KONORSKY. Przedm. T. KOTARBIŃSKI. Kraków.
- SZYMANEK K., 2001: *Sztuka argumentacji. Słownik terminologiczny*. Warszawa.
- TACZKOWSKA-OLSEWSKA J., 2008: *Kategorie wypowiedzi i ich ochrona: debata publiczna*. Poznań.

- TARAS B., 2001: *O niewerbalnych środkach prezentacji retorycznej*. W: *Retoryka dziś. Teoria i praktyka*. Red. R. PRZYBYLSKA, W. PRZYCZYNA. Kraków, s. 427–436.
- TARAS B., 2001: *O niewerbalnych środkach prezentacji retorycznej*. W: *Retoryka dziś. Teoria i praktyka*. Red. R. PRZYBYLSKA, W. PRZYCZYNA. Kraków, s. 427–436.
- URBAN A., 2008: *Community policing jako strategia pracy Policji zapewniająca bezpieczeństwo społeczności lokalnych*. W: *Zarządzanie bezpieczeństwem – wyzwania XXI wieku*. Red. M. LISIECKI. Warszawa, s. 414–422.
- URBAN A., 2009: *Bezpieczeństwo społeczności lokalnych*. Warszawa.
- WESOŁOWSKA E., 2010: *Deliberatywne rozwiązywanie konfliktów wartości*. Olsztyn 2010.

Rozdział IV

Rola policjanta pierwszego kontaktu w zapewnieniu bezpieczeństwa obywateli

*Właściwie dobrany komunikat to most,
po którym oponent przejdzie na twoją stronę.*

BUREŠ, LOPUCHOVSKÁ, 2004: 1

Przez szereg lat Policja stosowała jako podstawowe kryterium swojej działalności wskaźnik spadku przestępczości oraz wskaźnik wykrywania sprawców przestępstw. Kryteria te nie uwzględniały jednak głosu opinii publicznej lub uwzględniały go w ograniczonym zakresie (CIEPIELA, 2007: 155). Osiąganie sukcesu przez Policję mierzone było wskaźnikiem ograniczania przestępczości metodami śledczymi i dochodzeniowymi, dobry wizerunek Policji mierzony był skutecznością w wykrywaniu sprawców przestępstw, a także osiaganiem sukcesu poprzez zapobieganie przestępczości poprzez szeroko rozumianą profilaktykę (uczenie zachowań i postaw w sprawach bezpieczeństwa). A przecież – co postaram się wykazać – nieodłącznym elementem wizerunku Policji jest przyjazny, kompetentny i solidny patrol policyjny. Trzeba przy tym zaznaczyć, że działania Policji mieszczące się w granicach prawa rzadko interesują prasę i społeczeństwo, a takimi działaniami z wyeksponowaniem działań komunikacyjnych chciałabym zainteresować czy-

telników niniejszej książki. Sytuacje, gdy policjant narusza prawo, są nagłaśniane i szeroko komentowane, a przecież Policja winna częściej ukazywać swoją zwykłą, codzienną pracę. Jednym z celów priorytetowych projektu jest wykazanie związku między jakością komunikowania się z otoczeniem a skutecznością działania Policji i rolą osobistego kontaktu z obywatelem w tym zakresie. Opracowana strategia działań komunikacyjnych wkomponowana w jednolity system zarządzania strategicznego, które uwzględnia wszystkie aspekty istotne dla funkcjonowania organizacji, wydaje się optymalna w badanym obszarze.

W niniejszym opracowaniu chcę wykazać nieadekwatność wyników badań przeprowadzanych przez Komendę Główną Policji na temat wizerunku Policji. Były to badania fokusowe przeprowadzane w maju 2005 roku, a ich wyniki nie ukazały dobrego wizerunku Policji. Policjant ogniwa patrolovo-interwencyjnego został przedstawiony jako młody, niedoświadczony, niemogący zapewnić bezpieczeństwa. Wyniki badań zostały opublikowane przez Katarzynę KRÓLIKOWSKĄ w książce *Wizerunek Policji w świadomości społecznej* (2005).

Wyniki badań realizowanych przeze mnie mogą zostać wykorzystane przez Policję, a także inne współdziałające podmioty do usprawnienia oraz doskonalenia procedur, jak również systemów szkolenia. Dodam, że do tychczas nie przeprowadzono interdyscyplinarnej diagnozy sytuacji kryzysowej, uwzględniającej też determinant kompetencji zawodowych, w tym komunikacyjnych.

Rozdział poświęcony roli policjanta pierwszego kontaktu zawiera podrozdziały, w których omówiono między innymi pracę policjantów ogniwa patrolovo-interwencyjnego, dzielnicowych, dyżurnych, wizerunek policjanta pierwszego kontaktu na podstawie badań, a także elementy pracy dzielnicowego na podstawie badań własnych.

Projekt *Wakacje w radiowozie*.

Praca policjantów ogniwa patrolovo-interwencyjnego

Projekt *Wakacje w radiowozie* wynikał z realizacji jednego z celów częściowych kompleksowego projektu *Komunikacja społeczna Policji. Historia, stan obecny i perspektywy*¹. Poniżej skoncentruję się na wskazaniu roli poli-

¹ W ramach tego projektu przeprowadzałam badania w garnizonie śląskim, garnizonie dolnośląskim oraz garnizonie opolskim. Otrzymałam także zgodę na przeprowadzanie ba-

cjanta pierwszego kontaktu² w zapewnieniu bezpieczeństwa obywateli, kwestii komunikacji funkcjonariuszy Policji z obywatelem w czasie sytuacji kryzysowych oraz w czasie wykonywania rutynowych obowiązków służbowych. Moje badania dotyczyły uwarunkowań relacji obywatel – policjant, policjant – obywatel w czasie wykonywania rutynowych czynności służbowych i w sytuacjach kryzysowych. Badania przeprowadzałam od marca do września 2012 roku w jednostkach garnizonu śląskiego (Siemianowice Śląskie, Będzin, Sosnowiec, Katowice), a także we Wrocławiu oraz w Kędzierzynie-Koźlu. Najwięcej czasu na przeprowadzanie tych badań mogłam poświęcić w czasie wakacyjnym 2012 roku, stąd też wakacje spędzałam w radiowozie policyjnym. Tak też powstał tekst *Wakacje w radiowozie*. Łącznie spędziłam z policjantami pierwszego kontaktu kilkaset godzin, towarzysząc im podczas przeprowadzania interwencji oraz przy legitymowaniu osób. Badania były przeze mnie przeprowadzane poprzez:

- obserwację uczestniczącą podczas wykonywania pracy przez policjantów ogniwa patrolowego;
- obserwację uczestniczącą podczas ćwiczeń negocjatorów policyjnych;
- obserwację uczestniczącą podczas wykonywania rutynowych czynności służbowych przez policjantów (np. legitymowania lub przeprowadzania kontroli drogowej);
- obserwację uczestniczącą podczas pracy dyżurnych przyjmujących zgłoszenia;
- wywiady z negocjatorami policyjnymi;
- wywiady z policjantami ogniwa patrolowego;
- wywiady z dzielnicowymi;
- wywiady z przedstawicielami różnych grup społecznych na temat postrzegania wizerunku Policji;
- ankiety przeprowadzane wśród rzeczników / oficerów prasowych garnizonu śląskiego i dolnośląskiego;
- ankiety przeprowadzone wśród policjantów ogniwa patrolowo-interwencyjnego.

dań w garnizonie świętokrzyskim i przeprowadzałam badania dokumentów w Komendzie Głównej Policji. Opis projektu został zawarty w pierwszym rozdziale książki.

² Osobą pierwszego kontaktu jest policjant ogniwa patrolowo-interwencyjnego / referatu patrolowo-interwencyjnego. *Od reakcji pojedynczego policjanta, zarówno w sytuacji pozasłużbowej, jak i zawodowej, może zależeć wizerunek całej Policji w umyśle pojedynczego odbiorcy lub grup odbiorców* (HERMANOWSKI, 2011: 71). Do grupy policjantów pierwszego kontaktu należą także dzielnicowi.

Materiał stanowiły ponadto sfilmowane symulacje sytuacji kryzysowych³, w tym z ćwiczeń negocjatorów policyjnych⁴.

Efektem projektu *Wakacje w radiowozie* było zebranie materiału badawczego obejmującego przede wszystkim interwencje, w których brali udział policjanci. Opis każdego incydentu składa się z dwóch elementów:

- notatki służbowej informującej o incydencie (notatka taka stanie się przedmiotem analizy jako odrębny typ tekstu);
- dialogu między policjantem a sprawcą (sprawcami) sytuacji kryzysowej oraz świadkami.

Dialogi między policjantem a obywatelem zapisane zostały w plikach w programie Word z uwzględnieniem werbalnych i niewerbalnych zachowań komunikacyjnych. Analiza rozmów zostanie dokonana przez pryzmat aktów mowy, sposobów ich wyrażania pod kątem skuteczności komunikowania się⁵.

Wśród typów interwencji, w których uczestniczyłam, pojawiły się:

- awantury domowe (przede wszystkim pod wpływem alkoholu);
- incydenty z osobami nietrzeźwymi (spożywanie alkoholu w miejscach publicznych, np. przed sklepem, na ulicy, w parku, incydenty w izbie przyjęć w szpitalu);
- kradzieże (np. kradzież kurtki w lokalu, kradzież roweru z piwnicy, kradzież sklepową);
- interwencja z osobami zaburzonymi (kobieta obawiająca się, że ktoś chce się targnąć na jej życie, mężczyzna grożący użyciem ostrego narzędzia);
- wykroczenia dotyczące nieprzestrzegania przepisów ruchu drogowego.

Oto przykład zapisu w notatniku policjanta:

Personel Szpitala Miejskiego zgłosił awanturę z nietrzeźwym pacjentem. Na miejscu zastano nietrzeźwego, pobudzonego mężczyznę, tj. XY. W/w znajdował się w okolicznościach zagrażających własnemu życiu i zdrowiu oraz innych osób. Ustalono, iż osoba ta zamieszkuje samotnie. Został odwieziony do izby wytrzeźwień. Wynik badania 3,55 promila.

³ Np. film nakręcony z mojej inicjatywy podczas konferencji *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych II* w Szkole Policji w Katowicach.

⁴ Przytoczone przykłady zostały zmodyfikowane przez autorkę, aby uniemożliwić identyfikację sprawców zdarzenia oraz interweniujących funkcjonariuszy Policji.

⁵ Analiza pragmatyczna aktów mowy opiera się na pracach najwybitniejszych lingwistów, twórców założeń pragmatyki i jej kontynuatorów: J.L. AUSTINA, J.R. SEARLE'A, H.P. GRICE'A, C.J. FILLMORE'A.

Ten krótki zapis nie oddaje, bo nie może oddać, powagi sytuacji i umiejętności komunikacyjnych policjanta, który doprowadził do wyciszenia emocji osoby pod wpływem alkoholu. Mężczyzna nie chciał ujawnić swojej tożsamości, zachowywał się agresywnie i groził otaczającym policjantom, że targnie się na swoje życie. Jednemu z policjantów udało się uzyskać jego dowód, spojrzął, po czym spokojnie spytał:

mieszka Pan na Skowronków 10 / to chyba Pan wie / że pod dziesiątką kilka dni temu się paliło / oj / ostro było / ostro

Na to mężczyzna z wielkim zainteresowaniem:

k...wa / gdzie (?) / kiedy (?) / gadaj / co to było [...]

Punkt ciężkości rozmowy przeniósł się na szczegóły dotyczące pożaru na tej ulicy. Szczegóły dotyczyły między innymi działań jednej z mieszanek, która miała wyskoczyć na ulicę w samej bieliźnie. Policjant zastosował argumentację w postaci zmiany tematu, co podziałało z tak dobrym skutkiem, że mężczyzna, wchodząc do radiowozu, wygłaszał monolog będący mieszaniną zróżnicowanych emocji – dodajmy – już nie negatywnych.

Policjanci ogniwa patrolowo-interwencyjnego często muszą reagować w sytuacjach niebezpiecznych w sposób spontaniczny, zawahanie się na ułamek sekundy może drogo kosztować. Są pierwsi na miejscu zdarzenia, to oni swoją właściwą reakcją mogą uratować człowiekowi życie lub – przeciwnie – doprowadzić do tragedii. Oto opis kolejnej interwencji sporządzony przeze mnie po jej zakończeniu:

Patrol został powiadomiony, iż na ul. Klonowej awanturuje się młody mężczyzna. Uzyskano informację, iż pogotowie zostało wezwane, ponieważ mężczyzna leczy się psychiatrycznie. Po przybyciu i wejściu do mieszkania zastało w pierwszym pomieszczeniu matkę i brata sprawcy. Młody mężczyzna stał w drugim pokoju, trzymając w obu rękach noże. Za nim na tapczanie siedziała skulona młoda dziewczyna. Mężczyzna groził, że zrobi jej krzywdę, jeśli lekarz nie udzieli mu pomocy. Matka sprawcy poinformowała, iż syn leczy się w szpitalu psychiatrycznym w Katowicach-Szopienicach i został ze szpitala zwolniony. Wydaje mu się, że rozmawia z wyobrażonymi osobami. Na podłodze leżały drzwi wyciągnięte z zawiasów.

P:⁶ witam / co się dzieje / o / przecież my się znamy, byłem u ciebie⁷ / pamiętasz (?)⁸ / kiedy to było / ćwiczyłeś wtedy ciężarkami / pamiętasz (?)⁹

S: nie zbliżaj się // jak się zbliżysz / to jej stanie się krzywda // nie podchodź ani kroku dalej

P: nie podejdę / nie obawiaj się / pozostanę tu / gdzie stoję¹⁰

S: kurwa / nie wiem / co się ze mną dzieje / rozpierdolę wszystko // gdzie to pogotowie

P: jedzie już / zaraz będzie¹¹

S: ale gdzie jest (?)

P: pojechało do małego dziecka // dziecko jest bezradne / potrzebuje pomocy¹²

S: kurwa / potrzebuje pomocy / gdzie jest lekarz (?) // niech mi coś da / nie wiem / co się dzieje

P: odłóż nóż /

S: a co / to mnie zgłębujesz / obiecaj że nie zrobisz mi niczego jak odłożę / kurwa gdzie to pogotowie / jak was potrzeba / to was nigdy nie ma / wypisujecie mandat / a po drugiej strony ulicy umiera dziecko // jak mnie ostatnio wypuścili / to musiałem iść przez las / pół nocy przechodziłem i mnie zostawili

P: spokojnie, wszystko będzie dobrze / czy to twoja dziewczyna

Brat sprawy: to moja dziewczyna / ona jest w ciąży / będzie miała bliźnięta / ratujcie ją / zróbcie coś

Przyjechało pogotowie.

Lekarka: spokojnie / spokojnie / co się dzieje (?) // czy ma pan historię choroby (?) // kiedy wyszedł pan ze szpitala (?) / na co pan choruje¹³

S: kurwa / nie pamiętam

Lekarka: spokojnie / zaraz zobaczymy / proszę mi pokazać kartę / zaraz się wszystkiego dowiemy // pokaż nam kartę wypisu ze szpitala /

S: ale mnie nie zgłębujecie (?) / nic mi się nie stanie (?)

P: nie / nic / nic / pokaż kartę

⁶ Zastosowano skróty: P – policjant, S – sprawca.

⁷ Policjant stara się od początku wyciszyć emocje sprawcy.

⁸ Stosuje regułę sympatii, wspólnoty między nim a sprawcą.

⁹ Odwołuje się do pozytywnych wydarzeń w przeszłości.

¹⁰ Uspokaja sprawcę.

¹¹ Uspokajanie sprawcy.

¹² Policjant stara się wyciszyć emocje sprawcy, podając informację o nagłym przypadku chorego dziecka, odwołując się do uczuć sprawcy.

¹³ Matka sprawcy nie potrafiła podać nazwy choroby.

Sprawca odkłada nóż i wyciąga wypis ze szpitala. Policjant zakłada mu kajdanki, sprawca nie stawia oporu. Zostaje wyprowadzony przez policjantów oraz pracowników pogotowia do karetki i przewieziony do szpitala w Szopienicach.

A oto inne sytuacje. Kiedy na wiadukcie kolejowym o godzinie 5.00 stoi młoda dziewczyna¹⁴, a policjant zjawia się po kilku minutach i rozpoczyna z nią rozmowę. Dziewczyna początkowo nie reaguje, potem zaczyna odpowiadać na pytania, opowiada swoją unikalną historię, po czym przyjmuje jego pomoc i opuszcza niebezpieczne miejsce.

Policjant pierwszego kontaktu rozmawia z mężczyzną, który – najprawdopodobniej będąc pod wpływem alkoholu – zabrał swoje sześciomiesięczne dziecko i udał się w nieznanym kierunku. Po kilkuminutowej rozmowie mężczyzna wraca z dzieckiem do szlochającej matki.

Policjant ratuje życie mężczyźnie, który chciał odebrać sobie życie, rzucając się z wysokiego drzewa. Kiedy policjanci otrzymują zgłoszenie, że na jedno z drzew wszedł mężczyzna, który chce najprawdopodobniej popełnić samobójstwo, na miejscu błyskawicznie zjawia się wóz strażacki, karetka pogotowia oraz Policja. Policjant wjeżdża na zwyżce z funkcjonariuszem straży pożarnej i rozpoczyna godzinną rozmowę. Mężczyzna nie radzi sobie z problemami życiowymi. Policjant w sposób niedyrektywny namawia go, aby zjechał z nim na zwyżce, po czym mężczyzna oddaje się w ręce mundurowych.

Policjanci ratują życie mężczyźnie, który zasnął z papierosem, wchodzą przez uchylone drzwi balkonowe do zadymionego mieszkania.

Takie przykłady można mnożyć, opowiadając historie, które się wydarzyły i których bohaterami są policjanci pierwszego kontaktu.

Zdumiewają w tym kontekście reakcje obywateli na działania podjęte przez policjanta jako reakcja na łamanie przepisów przez obywatela: *coś pan taki przepisowy*¹⁵. Na pytanie *dlaczego pan przechodził w miejscu niedozwolonym (?)* mężczyzna odpowiada: *bo się spieszyłem / no wie pan / człowiek zawsze się gdzieś spieszy*¹⁶. Osoby spożywające alkohol przed sklepem

¹⁴ Opisane zdarzenia są prawdziwe. Uczestniczyłam w nich lub poznałam je podczas przeprowadzania wywiadów.

¹⁵ Reakcja obywatela, który przechodził w miejscu nieprzepisowym przez ulicę.

¹⁶ Używa argumentu uogólnienia, tzw. rozmydlenia.

pytają zatrzymujący się przy nich patrol policyjny: *a dlaczego my jesteśmy wybrańcami* (?).

Badania sposobów zapisu incydentów w notatnikach policyjnych można prowadzić, unając z jednej strony taki zapis jako typ tekstu, a z drugiej strony badając możliwości skracania komunikatu przy zachowaniu jego klarowności.

W notatnikach policyjnych policjanci stosują skróty, np.

*Z p d KMP S-c udano się na ulicę Bratków 12, gdzie wg zgł. zastano n/trzeźwych. W trak czynn zjawił się sąsiad. Sprawdzono Poli Sys Inf. Z n/trzeź udano się do tut. KMP gdzie poddano badaniu na zawartość alkoholu w wydych powietrzu. W/w w trakcie czynności agresywni, odgrażali się awanturami w zw. z powyższym odizolowani w I.W. K-ce, ponadto w/w wystawiono wezwanie do stawieństwa w tut. KMP na dzień...*¹⁷

Zbadanie komunikacji na styku Policja – obywatel wykazało konieczność opanowania profesjonalnych technik rozmowy, zarówno taktyk defensywnych, jak i ofensywnych. Analizie zostało poddane słownictwo, funkcje językowe i sposoby argumentacji, środki perswazji w kontaktach z obywatelami zarówno policjantów ogniwa patrolowo-interwencyjnego, jaki i negocjatorów policyjnych i dzielnicowych (analiza środków leksykalno-semantycznych, pragmatycznych, stylistycznych i syntaktycznych). Przeprowadzenie badania intencjonalności podejmowanych działań językowych i możliwości ich deszyfrowania w kontekście, wyznaczenia czynników wpływających na skuteczność komunikacji, badanie mocy perlokucyjnych (skutków komunikacji), zrytualizowanych i niezrytualizowanych strategii komunikacyjnych, włączając aspekt niewerbalny komunikowania się.

W czasie realizowania założeń projektu towarzyszyłam patrolom policyjnym i policjantom ruchu drogowego w ich pracy jako obserwator, badałam między innymi komunikację wewnętrzną w Policji, przeprowadzam badania opinii społecznej na temat Policji poprzez wywiady zogniskowane, przeprowadzam wywiady z dzielnicowymi. Towarzyszyłam policjantom ogniwa patrolowo-interwencyjnego podczas ich pracy przez kilka miesięcy w różnych garnizonach, w różnych miastach, towarzyszyłam policjantom z kilkunastoletnim i kilkumiesięcznym stażem pracy. Widziałam, jak rozwiązują codziennie problemy, jak dbają o ład i porządek, służą radą innym. Obser-

¹⁷ Z p d – z polecenia dyżurnego, wg zgł – według zgłoszenia, n/trzeźwi – nietrzeźwi, w trak czynn – w trakcie czynności, b/u – bez uwag, mkk – mandat karny kredytowany, Poli Sys Inf – Policyjne Systemy Informat, tut. SR – tutejszy Sąd Rejonowy.

wacja pracy policjantów pierwszego kontaktu pozwala stworzyć wizerunek policjanta ogniwa / referatu patrolowo-interwencyjnego. Wnioski z moich obserwacji nasuwają się same: policjant pierwszego kontaktu to negocjator, policjant to mediator, policjant to psycholog, policjant to terapeuta, policjant to urzędnik wypełniający niezbędne dokumenty, to prawnik, który udziela rady w czasie trwania interwencji, to wreszcie przyjaciel, do którego można się zwrócić z prośbą o pomoc, kiedy nasze poczucie bezpieczeństwa jest zagrożone.

Policjanci ogniwa patrolowego są pierwsi na miejscu zdarzenia, muszą prowadzić rozmowy ze sprawcą. To policjant poucza obywatela, przedstawia swoje stanowisko, ale i ochrania, rozpoznaje niebezpieczeństwo, podejmuje decyzję, nawiązuje pierwszy kontakt, rozmawia z osobą chorą psychicznie lub po traumatycznych przeżyciach, rozmawia z krewnymi ofiar lub innymi osobami dotkniętymi nieszczęściem, ostrzega, poucza, doradza i udziela pomocy. Autorytet policjanta budowany jest poprzez kompetencje zawodowe i komunikacyjne, poprzez sumienność i rzetelność podczas wykonywania obowiązków służbowych.

Rola dzielnicowego w kształtowaniu bezpieczeństwa społeczności lokalnej

Dzielnicowy to policjant pierwszego kontaktu, który z powodu wykonywanych obowiązków służbowych współpracuje z lokalnymi społecznościami, sam identyfikując się z problemami tychże społeczności. Misją dzielnicowego jest uspołecznianie działań Policji. Działania takie powinny doprowadzić do uświadomienia społeczności lokalnej konieczności współpracy z Policją na rzecz własnego bezpieczeństwa (LORENS, DEJNECKI, 2007: 70).

Charakterystykę dzielnicowego zamieszczają autorzy artykułu *Rola dzielnicowego w kształtowaniu bezpieczeństwa obywateli...* (LORENS, DEJNECKI, 2007: 70): co najmniej 5-letni staż zawodowy, podstawowa wiedza z zakresu nauk humanistycznych (pedagogiki, psychologii i socjologii), zainteresowany sprawami społecznymi, poszukujący rozwiązań systemowych, przejawiający inicjatywę na poziomie lokalnym, proponujący i wdrażający niekonwencjonalne rozwiązania. To gospodarz dający innym przykład, inicjujący, wskazujący drogę, myślący o innych, kontaktujący się z mieszkańcami dzielnicy, tworzący swoistą atmosferę zaufania, animator działań edukacyjno-prewencyjnych. Jest „bankiem informacji” dla funkcjonariuszy wydziału dochodze-

niowo-śledczego, wsparciem dla służb operacyjnych, moderatorem koalicji z instytucjami odpowiedzialnymi za bezpieczeństwo i porządek publiczny. W ten sposób wypełnia swoją misję i rolę w odniesieniu do służby społecznej (LORENS, DEJNECKI, 2007: 71–72; STEFAŃSKI, 2007a: 75)¹⁸. Dlatego tak ważny jest wybór osoby o odpowiednich cechach osobowościowych, doświadczeniu, wiedzy i – dodam – nieprzeciętnych kompetencjach komunikacyjnych. Dzielnicowy stale kontaktuje się z mieszkańcami w celu podejmowania wspólnych działań na rzecz zapewnienia bezpieczeństwa i porządku publicznego (WIDACKI, 2000: 130–131). Wiedza mieszkańców dzielnicy jest dla niego bezcenna, w zakresie rozpoznania osobowego pomocą mogą być relacje sąsiada. Potrafi sprawnie zasięgnąć informacji na temat sposobu życia, przeszłości, kontaktów ze światem przestępczym, problemów osobistych osoby, która znajduje się w centrum jego uwagi.

Realizacja założeń filozofii *community policing* powołała do życia nową wizję dzielnicowego. Zgodnie z nią dzielnicowy jest osobą pierwszego kontaktu z obywatelem, „rzecznikiem” Policji wobec mieszkańców, powinien więc cieszyć się dużym autorytetem, kształtować procesy komunikowania się z mieszkańcami, wykazywać inicjatywę w pracy na rzecz poczucia bezpieczeństwa mieszkańców, konstruować atrakcyjne programy profilaktyczne, współpracować z podmiotami rządowymi i pozarządowymi na rzecz poczucia bezpieczeństwa obywateli, być inicjatorem i moderatorem życia społecznego w swoim rejonie służbowym (STEFAŃSKI, 2007a: 76; BRYŁA, WÓJCIKIEWICZ, 2000: 122–123).

Dzielnicowy realizuje następujące zadania¹⁹:

¹⁸ Autorzy artykułu piszą o ciekawych inicjatywach podejmowanych przez dzielnicowych w Płocku: patrole społeczne pełnione przez mieszkańców jednego z osiedli wspólnie z policjantami referatu patrolowo-interwencyjnego, zorganizowanie parkingów społecznych, na których pełnili dyżury nocne właściciele samochodów, inicjowanie idei „bezpiecznej przestrzeni” (LORENS, DEJNECKI, 2007: 72).

¹⁹ Zakres działań dzielnicowego określa Zarządzenie nr 528 Komendanta Głównego Policji z dnia 6 czerwca 2007 r. w sprawie form i metod wykonywania zadań przez dzielnicowego i kierownika rewiru dzielnicowych. W Obwieszczeniu Komendanta Głównego Policji z dnia kwietnia 2013 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu Zarządzenia Komendanta Głównego Policji w sprawie form i metod wykonywania zadań przez dzielnicowego i kierownika rewiru dzielnicowych stwierdza się, iż w załączniku do obwieszczenia ogłasza się jednolity tekst Zarządzenia Komendanta Głównego Policji z dnia 6 czerwca 2007 r. w sprawie form i metod wykonywania zadań przez dzielnicowego i kierownika rewiru dzielnicowych (DUKGP nr 12, poz. 95), z uwzględnieniem zmian wprowadzonych Zarządzeniem nr 921 Komendanta Głównego Policji z dnia 11 września 2008 r. zmieniającym Zarządzenie w sprawie form i me-

- 1) *prowadzenie rozpoznania przydzielonego mu rejonu służbowego pod względem osobowym, terenowym, zjawisk i zdarzeń mających wpływ na stan porządku i bezpieczeństwa publicznego;*
- 2) *realizowanie zadań z zakresu profilaktyki społecznej;*
- 3) *realizowanie zadań z zakresu ścigania sprawców przestępstw i wykroczeń;*
- 4) *kontrolowanie przestrzegania prawa powszechnie obowiązującego oraz przepisów prawa miejscowego (par. 8 ust. 2 Zarządzenia...).*

Dzielnicowy współpracuje zatem z podmiotami lokalnymi i tworzy koalicje na rzecz bezpieczeństwa poprzez upowszechnianie i inspirowanie ochrony mienia, zarówno fizycznej, jak i technicznej, wskazywanie błędów i niedociągnięć w zakresie zabezpieczania mienia, propagowanie i inicjowanie wśród mieszkańców działań ochronnych. Rozwiązuje problemy i spełnia oczekiwania społeczności lokalnych poprzez między innymi zajmowanie się patologią rodziny, profilaktyką demoralizacji i przestępczości, a także innymi zjawiskami patologii społecznej, bezpieczeństwem dzieci, opieką nad osobami starszymi, udziela porad mieszkańcom w zakresie bezpieczeństwa osobistego, ma wiedzę w przedmiocie prawa i powinien mieć wpływ na dyslokowanie innych służb policyjnych w rejonie (FIEBIG, PŁYWACZEWSKI, TYBURSKA, 2004: 12 i n.). Dzielnicowy jest jednym z ogniw realizujących zadania na rzecz bezpieczeństwa i porządku publicznego (GLISZCZYŃSKI, 2011a). Zadaniem dzielnicowego jest analizowanie natężenia i geografii zjawisk kryminalnych. Dzielnicowy realizuje programy prewencyjne, koncentrując się na szkole, rodzinie i środowisku, dokonuje ewaluacji programów zapobiegania przestępczości. Realizuje procedurę *Niebieskiej karty* oraz kontaktuje się z ofiarami przestępstw, zwracając przy tym szczególną uwagę na kwestie przemocy domowej i środowiskowej (STEFAŃSKI, 2007a: 77; STEFAŃSKI, 2007b: 48; GONTARZEWSKI, 2007: 51–60). Dzielnicowy musi być wrażliwy na problemy innych, empatyczny, musi wykazać się znajomością aktów prawnych, musi poznać lokalne zwyczaje i tradycje, rozumieć relacje interpersonalne, musi charakteryzować się odpornością fizyczną i psychiczną, posiadać wyjątkowe zdolności komunikacyjne. Niezwykle istotna jest współpraca dzielnicowego z przedstawicielami organizacji społecznych i samorządem w kwestii rozwiązywania problemów lokalnych (MICEK, MI-

tod wykonywania zadań przez dzielnicowego i kierownika rewiru dzielnicowych (DUKGP nr 16, poz. 96) oraz Zarządzeniem nr 115 Komendanta Głównego Policji z dnia 13 kwietnia 2012 r. zmieniającym Zarządzenie w sprawie form i metod wykonywania zadań przez dzielnicowego i kierownika rewiru dzielnicowych (DUKGP poz. 17).

CEK, ŁUKA, GONTARZEWSKI, 2007: 21). Dzielnicowy współpracuje z kuratorem sądowym, pracownikami socjalnymi, pedagogami szkolnymi, księżmi, pielęgniarkami środowiskowymi, liderami społeczności lokalnej, ludźmi biznesu, fundacjami, stowarzyszeniami (CIELECKI, 2004: 221–223). W ramach działań edukacyjnych dzielnicowi prowadzą zajęcia w szkołach podstawowych i gimnazjach na temat agresji wśród młodzieży, uzależnień, przemocy w rodzinie. Działania z zakresu profilaktyki w większości przypadków są przedsięwzięciami długoterminowymi.

Główne założenia filozofii *community policing*

Charakterystycznymi cechami działania nowoczesnej Policji są: intensywne rozwijanie różnych form współpracy ze społeczeństwem (*community policing*), nastawienie na rozwiązywanie konkretnych problemów związanych z bezpieczeństwem (*problem-oriented policing*) oraz obszerne gromadzenie i przetwarzanie wszelkich informacji, które mogą posłużyć zapobieganiu i zwalczaniu przestępczości (*intelligence-led policing*) (TILLEY, 2008: 373 i n.; KONIECZNY, 2012: 3). Wśród charakterystycznych cech działania nowoczesnej Policji ważne miejsce zajmuje zatem intensywne rozwijanie różnych form współpracy ze społeczeństwem. Głównym założeniem filozofii *community policing* jest uznanie wspólnych działań Policji ze społecznością lokalną w celu przeciwdziałania przestępczości i innym zachowaniom antyspołecznym (szkodliwym dla społeczności) za pośrednictwem współpracy. *Community policing jest polityką, a zarazem strategią nastawioną na osiągnięcie skutecznej kontroli przestępczości, zmniejszenie poczucia zagrożenia przestępczością, poprawienie jakości życia, usprawnienie pracy i podniesienie autorytetu Policji poprzez proaktywne wykorzystanie środków społecznych do zmiany warunków stanowiących podłoże działań przestępczych* (FRIEDMANN, 1999: 47; za: URBAN, 2009: 123)²⁰. Początki *community policing* sięgają roku 1990, kiedy to na Uniwersytecie Stanowym w Michigan opracowano podstawy działań policyjnych związanych z polityką i strategią działania ukierunkowaną na poznanie i zaspokajanie potrzeb członków danej społeczności i współuczestnictwo obywateli w tworzeniu policyjnych strategii. Elementami

²⁰ Zainteresowanych problematyką istoty filozofii *community policing* odsyłam do lektury: URBAN, 2009; DWORZECKI, 2011; TILLEY, 2008; FRIEDMANN, 2002; BUDZYŃSKA, 2000; MISIUK, 2010; TROJANOWICZ, CARTER, 1990; www.biurpse.sejm.gov.pl/teksty_pdf_oo/r-185.pdf.

strategii *community policing* są: *community partnership* (długotrwała współpraca partnerska policjanta z mieszkańcami, kościołem, szkołami, lokalnym biznesem, szpitalem, stowarzyszeniami, tworzenie „sieci” osób i instytucji współdziałających w celu poprawy bezpieczeństwa społeczności lokalnych, *problem solving* (wspólne rozwiązywanie problemów, poprzez współpracę Policji z samorządami) (URBAN, 2009: 124–125).

Strategia ta charakteryzuje się następującymi cechami:

- prowadzeniem konsultacji na temat problemów społeczności poprzez zarówno bezpośrednie spotkania, jak i badania opinii społecznej na stronach urzędów miast, spółdzielni, Policji, wybór najbardziej istotnych problemów, wybór lidera społeczności lokalnej;
- adaptacją poprzez zmianę sposobu dowodzenia siłami i środkami w celu umożliwienia podjęcia decyzji związanych z zaspokojeniem potrzeb lokalnych społeczności w małych jednostkach Policji;
- mobilizacją poprzez angażowanie ludzi i instytucji spoza Policji w rozwiązywanie problemów związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa;
- rozwiązywaniem problemów, skoncentrowaniem się na zapobieganiu przestępstwom poprzez eliminowanie problemów wywołujących przestępczość i strach przez staniem się ofiarą przestępstwa (CZAPSKA, WÓJCIKIEWICZ, 1999: 138–139; URBAN, 2009: 125–127).

W jednym ze specjalistycznych pism amerykańskich z końca lat osiemdziesiątych oceniano w następujący sposób celowość stosowania struktur scentralizowanych i zdecentralizowanych. Zgodnie z *strategic policing*, czyli strategicznym działaniem Policji, skuteczne zwalczanie przestępczości wymaga: centralizacji w celu zapewnienia ścisłej kontroli administracyjnej nad wrażliwymi funkcjami wywiadowczymi i śledczymi; powołania wyspecjalizowanych jednostek funkcjonalnych w celu podnoszenia i utrzymania wysokiego poziomu fachowości w zasadniczych obszarach działania; niezależności od społeczności lokalnych. Z drugiej jednak strony współdziałanie ze społecznością w ramach strategii *community policing* oraz zdolność Policji do rozwiązywania problemów społeczności lokalnej (*problem-solving*) wymagają decentralizacji w celu uintensywnienia inicjatywy policjantów oraz możliwości wykorzystania lokalnego potencjału fachowego. Ważne jest w tym kontekście określanie podległych jednostek nie na podstawie kryteriów funkcjonalnych, a geograficznych. Konieczne jest także ścisłe współdziałanie Policji ze społecznością lokalną (MOORE, TROJANOWICZ²¹, za: BUDZYŃSKA, 2000: 13).

²¹ <http://www.communitypolicing.org/planning/hayward/policing.htm>.

W zakresie realizacji strategii *community policing* dużym sukcesem jest stworzenie i realizacja programu *Razem bezpieczniej*²². Jego założeniem jest ograniczenie skali zjawisk i zachowań powodujących sprzeciw i rodzących poczucie zagrożenia w społeczeństwie. Zadaniem programu – zgodnego ze *Strategią Rozwoju Kraju 2007–2015*²³ – jest urzeczywistnianie priorytetu zdefiniowanego jako budowa zintegrowanej wspólnoty społecznej i bezpieczeństwa tej wspólnoty.

Komunikacja policjanta pierwszego kontaktu w sytuacjach interwencji związanych z przemocą w rodzinie

Procedura „Niebieskiej karty” opisana w *Zarządzeniu nr 162 Komendanta Głównego Policji z dnia 18 lutego 2008 r. w sprawie metod i form wykonywania przez Policję zadań w związku z przemocą w rodzinie w ramach procedury „Niebieskie karty”* (DUKGP, nr 4, poz. 30) jest procedurą interwencji wobec przemocy w rodzinie i zawiera informację dotyczącą odpowiedniej dokumentacji i sposobu postępowania w przypadku stwierdzenia bądź podejrzenia występowania przemocy. Zarządzenie to zostało uchylone w związku z wejściem w życie *Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 13 września 2011 r. w sprawie procedury „Niebieskie karty” oraz wzorów formularzy „Niebieska karta”* (DzU nr 209, poz. 1245) wydane na podstawie art. 9d ust. 5 *Ustawy z dnia 29 lipca 2011 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie* (DzU nr 180, poz. 1493 z późn. zm.), które obecnie jest obowiązującym dokumentem w tej kwestii. Zalecenia określające szczegółowy sposób postępowania policjantów podczas realizacji procedury „Niebieskiej karty” zostały sformułowane w *Wytycznych nr 2 Komendanta Głównego Policji z dnia 7 grudnia 2011 r. w sprawie sposobu postępowania policjantów podczas realizacji procedury „Niebieskie karty”*.

„Niebieska karta” w aktualnej formie składa się z dwóch formularzy:

- karty A – formularza policyjnej notatki z interwencji sporządzanego na miejscu interwencji lub w jednostce Policji;
- karty B – przekazywanej ofiarom przemocy rodzinnej, zawierająca informację na temat przysługujących jej praw oraz o lokalnych miejscach oferujących pomoc.

²² Strona internetowa: www.razembezpieczniej.msw.gov.pl.

²³ Program jest realizowany pod patronatem Ministerstwa Spraw Wewnętrznych, które dokonuje okresowo sprawozdań z efektów tych działań.

Podczas podejmowania interwencji związanych z przemocą w rodzinie kwestią priorytetową jest ustabilizowanie relacji pomiędzy sprawcą, ofiarą a interwentem na bezpiecznym, dającym możliwość nawiązania kontaktu poziomie²⁴. Od sposobu interwencji policjanta, który jest pierwszą osobą, do której zwraca się ofiara z prośbą o pomoc, bardzo wiele zależy. Ofiara dostrzega bowiem, że może liczyć na wsparcie osób i instytucji (HANAK, 2009). Brak profesjonalnego podejścia policjanta może spowodować poczucie bezsilności ofiary. Na miejscu zdarzenia pojawia się policjant pierwszego kontaktu: ogniwa patrolowo-interwencyjnego, dzielnicowy, policjant oddziałów prewencji. Wśród trudnych sytuacji, do rozwiązania których niezbędne jest wykazanie się nieprzeciętnymi zdolnościami komunikacyjnymi, obok zastrzykań o wysokim stopniu ryzyka, podczas których istnieje możliwość zabarykadowania się podejrzanego i/lub wzięcie zakładnika, doprowadzenia osób na badania psychologiczne i psychiatryczne zlecone przez prokuraturę lub sądy, interwencji wobec osób zaburzonych, zachowujących się agresywnie i roszczeniowo na ulicy lub w urzędach, interwencji wobec pobudzonego tłumu bądź grupy osób, informowania o śmierci, należą interwencje domowe w związku z przemocą wobec małżonka lub dzieci, co wiąże się z ryzykiem eskalacji agresji sprawcy (PIOTROWICZ, 2010: 59).

Na miejscu zdarzenia policjant dokonuje analizy sytuacji, uwzględniając niesugerowanie się pierwszym wrażeniem, zbiera najważniejsze informacje, zachowuje dystans wobec manipulacji sprawców polegającej najczęściej na próbie emocjonalnego zaangażowania osób interweniujących w zaistniały konflikt. Policjant nie docieka przyczyn konfliktu, a skupia się na wydarzeniach, znajomości sytuacji psychologicznej ofiary i specyfiki zjawiska przemocy domowej (SASAL, 1998). Policjant powinien być świadomy trudności w nawiązaniu kontaktu oraz niebezpieczeństwa fizycznego ataku ze strony sprawcy, który działa w warunkach szczególnego pobudzenia emocjonalnego. Policjant powinien wykazać się nieprzeciętnymi kompetencjami komunikacyjnymi, gdyż podejmując rozmowę z ofiarą, powinien wystrzegać się oceniania, aktywnie słuchać, nie próbować wyciągać informacji na siłę. Bardzo ważne jest dopasowanie się językowe do rozmówcy, dbałość o używanie zrozumiałych zwrotów. Powinien pozostawić informacje w formie pisemnej

²⁴ Por. wybrane publikacje na ten temat: BODZIOCH, POWAŻA, 2010; CICHY, 2009; CIELECKI, 1999; DĄBROWSKA, 2003; GLISZCZYŃSKI, 2011c; KUKLA, 2004; KWIATKOWSKI, 2012; MIŁOWSKI, 2010; MOCZUK, RUSZCZYCKI, 2009; OBLIŃSKI, 2005.

zawierające adresy i numery telefonów organizacji oferujących pomoc ofiarom przemocy (KLUCZYŃSKA, 1999).

Praca dyżurnego podczas pełnienia służby na stanowisku kierowania

Organizację oraz zadania służby na stanowisku dyżurnego jednostki regulują następujące akty prawne:

- Zarządzenie nr 1173 Komendanta Głównego Policji z dnia 10 listopada 2004 r. w sprawie organizacji służby dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji (DUKGP, nr 21, poz. 132);
- Zarządzenie nr 453 Komendanta Głównego Policji z dnia 27 kwietnia 2011 r. w sprawie form i metod przetwarzania informacji wspomagających kierowanie niektórymi działaniami Policji podejmowanymi w celu wykonywania zadań ustawowych (DUKGP, nr 4, poz. 27)²⁵;
- Pismo Komendanta Głównego Policji z dnia 22 stycznia 2007 r. nr GS-d-60/2007 na temat wdrożenia algorytmów postępowania dyżurnych jednostek organizacyjnych Policji;
- Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 19 czerwca 2007 r. w sprawie wymagań w zakresie wykształcenia, kwalifikacji zawodowych i stażu służby, jakim powinni odpowiadać policjanci na stanowiskach komendantów służbowych oraz warunków ich mianowania²⁶.

Służba dyżurna może być umieszczona w jednostce w następujących komórkach: prewencji, Sztapie Policji, stanowisku kierowania, zintegrowanym stanowisku kierowania, komórkach dyżurnych²⁷. Policjant pełniący służbę na stanowisku kierowania powinien posiadać umiejętności przyswajania, przetwarzania oraz przekazywania informacji uzyskanych podczas przyjęcia zgłoszenia. Ma posiadać umiejętności wykorzystania uzyskanych informacji dla służb podległych w dyslokacji. Dyżurny musi uzyskać od osoby zgłaszającej wszystkie niezbędne informacje dotyczące zaistniałego zdarzenia,

²⁵ Zarządzenie nakazało obowiązek wprowadzenia i wdrożenia do dnia 31 grudnia 2012 r. Systemu Wspomagania Dowodzenia (SWD). Zadaniem systemu jest dostarczenie służbom dyżurnym oraz policjantom realizującym przedsięwzięcia związane z dyslokacją służby w jednostkach Policji jednolitych informacji związanych z obsługą zdarzeń na terenie całego kraju (OLEJNIK, MACIEJEWSKI, 2013: 32).

²⁶ Dyżurny powinien posiadać odpowiednie wykształcenie resortowe, ukończone kursy i szkolenia, wykazać się znajomością odpowiednich przepisów.

²⁷ Zarządzenie nr 1041..., par. 20.

nie jest tylko biernym odbiorcą komunikatu, musi aktywnie słuchać, umiejętnie zadawać pytania, aby uzyskać pełną informację o incydencie i podjąć stosowane decyzje. Przyjmując ustne zgłoszenie o wydarzeniu, należy poprzez umiejętnie zadawanie pytań dokonać ustaleń dotyczących rodzaju wydarzenia, okoliczności wydarzenia, czasu, miejsca, uczestników i skutków; danych osobowych sprawcy, jego cech charakterystycznych i miejsca przebywania, a w wypadku ucieczki o kierunku i sposobie przemieszczania się sprawcy, danych osoby zgłaszającej. Osoba zgłaszająca zostaje poinformowana o zakresie przewidywanych działań policyjnych, a także otrzymuje wskazówki co do dalszego postępowania w związku ze zdarzeniem. Obsada Stanowiska Kierowania, przyjmując zgłoszenie, przedstawia się, podając stanowisko i nazwę jednostki Policji, a na żądanie zgłaszającego podaje stopień, imię i nazwisko²⁸. Dyżurny Policji powinien używać form grzecznościowych, umiejętnie prowadzić rozmowę ze zgłaszającym, konstruować wypowiedzi w sposób przejrzysty oraz używać zwrotów potwierdzających słuchanie. W razie kontaktu *face to face* powinien zwracać uwagę na sygnały niewerbalne: życzliwe spojrzenie i uśmiech, utrzymywanie kontaktu wzrokowego ze zgłaszającym, mówienie w sposób spokojny, bez zmiany tempa rozmowy, potakiwanie głową, zachowanie odpowiedniego dystansu (OLEJNIK, MACIEJEWSKI, 2013: 51). Algorytmy postępowania dyżurnych zostały wskazane w *Piśmie Komendanta Głównego Policji z dnia 22 stycznia 2007 r. nr GS-d-60/2007 na temat wdrożenia algorytmów postępowania dyżurnych jednostek organizacji Policji oraz Pisma Komendanta Głównego Policji z dnia 31 stycznia 2012 r. nr GS-d-265/12 KGO do KWP/KSP dotyczącego postępowania w przypadku uzyskania informacji o okrutnym traktowaniu*.

Przeprowadzając badania w ramach projektu *Komunikacja społeczna Policji*, uczestniczyłam jako obserwator w pracy dyżurnych jednostek Policji i miałam okazję zaobserwować ich nieprzeciętne kompetencje komunikacyjne, szybkość podejmowania właściwych decyzji. Oto dyżurny przyjmuje zgłoszenie chorej kobiety i prowadzi z nią rozmowę do czasu przyjazdu pogotowia. Mieszkanka Czeladzi z trudem mogła rozmawiać. Objawy wskazywały na kłopoty z sercem. Policjant cały czas rozmawiał z kobietą, starając się utrzymać ją w stanie przytomnym. Po przybyciu ratowników medycznych na miejsce okazało się, że drzwi są zamknięte od wewnątrz. Tylko sposób, w jaki dyżurny rozmawiał z kobietą, sprawił, że kobieta doszła do drzwi i otworzyła je. Dyżurny zakończył rozmowę, kiedy służby medyczne weszły

²⁸ Zarządzenie nr 1173 Komendanta Głównego Policji z dnia 10 listopada 2004 r., par. 1.

do mieszkania. *Uratował mi pan życie... pozostając przy mnie. To pana słowo uratowało mnie* – mówiła później kobieta. Dyżurny uratował życie mężczyźnie, który wszedł na semafor i chciał popełnić samobójstwo. Prowadził rozmowę w tak umiętny sposób, że mężczyzna się nie rozłączył, tylko opowiadał o swoich problemach rodzinnych. W tym czasie na miejsce przybyli policyjni negocjatorzy. Inny dyżurny uratował życie dziecku, przekazując telefonicznie informacje, jak reanimować niemowlę. Tłumaczył krok po kroku, jak przywrócić funkcje życiowe, mówił spokojnym głosem, że należy odchylić główkę do tyłu, żeby język nie zatkał dróg oddechowych, udzielał instrukcji, jak zrobić 30 ucisków i wdechy. Pozostał na linii z rodzicami aż do przyjazdu karetki. Kolejny przykład – policjant dyżurny informuje telefonicznie, jak przeprowadzić masaż serca w czasie oczekiwania na przyjazd karetki pogotowia – to uratowało innej osobie życie.

Wizerunek policjanta pierwszego kontaktu na podstawie raportów

Wizerunek policjanta pierwszego kontaktu zostanie omówiony na podstawie raportów: *Wizerunek Policji w świadomości społecznej. Raport z badania* (KRÓLIKOWSKA, 2005) oraz *Rola Policji i innych służb w zapewnieniu bezpieczeństwa i porządku publicznego. Raport z badań FGI*. Warszawa 2008.

Celem badań jakościowych dotyczących wizerunku Policji było nakreślenie wizerunku Policji funkcjonującego w świadomości społecznej oraz zbadanie, w jaki sposób ten wizerunek się tworzy²⁹. Badanie dotyczyło następujących obszarów: identyfikacja działań Policji, rozpoznawalność Policji, ocena wizerunku Policji oraz poszczególnych służb w ramach Policji na podstawie emocji i skojarzeń oraz stereotypów dotyczących Policji, a także oceny widoczności i wiarygodności Policji w mediach na tle jej codziennych działań. Badanie zostało zrealizowane techniką zogniskowanych wywiadów grupowych (fokusów). Przeprowadzono 8 wywiadów grupowych w terminie 6–19 maja 2005 roku.

Respondenci mówili o kontakcie z dzielnicowym w aspekcie ogólnym kontaktów z Policją (KRÓLIKOWSKA, 2005: 10). Podkreślali, że nie mieli złych doświadczeń, wspominają kontakt z dzielnicowym pozytywnie. Nie mie-

²⁹ Był to projekt Biura Strategii Policji Wydziału Badań i Analizy Strategicznej Komendy Głównej Policji.

li zastrzeżeń co do kontaktów z dzielnicowym, sposobu jego działania. Oto niektóre wypowiedzi:

– *Miałem kontakt z dzielnicowym... ze względu na szkołę i syna... na dzielnicowego nie mogę powiedzieć słowa.*

– *Ja się kontaktuję z dzielnicowym, trochę akuratanie pracuję tak społecznie, no przychodzi gość na spotkania, trzeba z nim porozmawiać, no na ulicy jak się spotkamy też rozmawiamy na różne sprawy porządkowe, bezpieczeństwa (KRÓLIKOWSKA, 2005: 10–11).*

Kontaktowanie się z Policją wynikało także z racji wykonywanego zawodu (nauczyciel, pracownik Urzędu Poczтового, pracownik PKP), np.:

– *Jestem nauczycielem i pracuję w gimnazjum i jest człowiek, który w Policji opiekuje się młodzieżą tutaj. On na wszelkie wezwania jest, to wtedy jest kontakt. Ja uczę wychowania fizycznego i często w szafkach coś ginie, komórki itd. Stąd ten kontakt (KRÓLIKOWSKA, 2005: 11).*

Kontakt młodych ludzi z Policją – jak podkreślali badani – ograniczał się do legitymowania i podkreślania „czepiania się” Policji (KRÓLIKOWSKA, 2005: 11).

Z wizerunkiem dzielnicowego była związana pozytywna ocena jego postawy: *dzielnicowy się zajął...; już nie ma awantur...; był bardzo miły...* (KRÓLIKOWSKA, 2005: 13). Twierdzili, że porządni obywatele nie mają potrzeby poznania dzielnicowego. Wszyscy podkreślali umiejętności podtrzymywania i nawiązywania kontaktu (KRÓLIKOWSKA, 2005: 15).

W raporcie *Rola Policji i innych służb w zapewnieniu bezpieczeństwa i porządku publicznego. Raport z badań FGI (2008)* znalazły się między innymi informacje dotyczące oczekiwań wobec dzielnicowego. W percepcji badanych jest to policjant „pierwszego kontaktu”, zajmujący się drobnymi lokalnymi sprawami. Jest dostępny dla społeczności lokalnej ze względu na dogodne godziny urzędowania i miejsca, gdzie można go spotkać. Zna środowisko i problemy mieszkańców, utrzymuje stały kontakt z mieszkańcami, współpracuje z radą osiedla. Jego cechy psychofizyczne określano jako: pomocny, uprzejmy, opiekuńczy, „ciepły”, stanowczy, zachowanie budzące respekt, sprawny fizycznie (w sile wieku) (tamże, s. 40). Oto niektóre wypowiedzi:

– *Śmiało, od tego facet jesteś, żebyś pilnował mnie i moich dzieci i porządku na osiedlu, oni się nawet cieszą jak się do nich pójdzie i poprosi ich o pomoc.*
– *Powinni wiedzieć, co się dzieje.*

– No, ja myślę, że taki dzielnicowy, to się powinien zajmować takimi rzeczami, że na klatce, ktoś tam przesiaduje. Nie jakimiś wielkimi sprawami, ale w obrębie tam jednego bloku, dwóch, czy trzech.

Dzielnicowy w służbie społeczeństwu w świetle badań własnych

W kolejnym podrozdziale nawiązuję do badań własnych przeprowadzanych wśród dzielnicowych garnizonu śląskiego i dolnośląskiego. Były to zarówno badania ankietowe, jak i wywiady z dzielnicowymi na temat charakteru ich pracy. Wywiady miały charakter pogłębionych wywiadów indywidualnych (*individual in-depth interview*). Łącznie przebadano grupę 32 dzielnicowych z garnizonu śląskiego oraz dolnośląskiego³⁰. Były to rozmowy trwające około godziny z każdym z badanych, mające na celu pogłębienie wiedzy w danym obszarze. Rozmowy miały charakter swobodny, pytania były zadawane w dowolnej kolejności, a najważniejsze dla mnie było uzyskanie informacji dotyczących charakteru pracy dzielnicowego. Z rozmów wyłoniło się kilka zagadnień dotyczących specyfiki pracy dzielnicowego, jego kompetencji zawodowych, komunikacyjnych i społecznych. Poniżej przedstawiam wnioski wynikające z przeprowadzonych rozmów. W trakcie wywiadu wyodrębniłam kilka zagadnień, a poniżej przedstawię wybrane.

W odpowiedzi na pytanie *Jakie problemy zgłaszane są w Pana rewirze przez społeczność lokalną?* dzielnicowi podkreślali, iż są to problemy związane z wybrykami chuligańskimi i niszczeniem mienia, włamań i kradzież, a także przekraczania dopuszczalnej prędkości, sporami i konfliktami sąsiedzkimi, problemami rodzinnymi, kwestiami sytuacji bytowej i materialnej poszczególnych rodzin, kradzieży linii telefonicznych, kradzieży tablic rejestracyjnych, przemocą domową. Są także problemy uzależnione od pory roku, np. zimą kwestie odśnieżania dróg czy chodników, w mniejszych miejscowościach naruszanie granic pól czy działek sąsiadujących domów. W kwestii podejmowania inicjatyw w rejonie w celu nawiązania kontaktu dzielnicowi wymieniali spotkania z mieszkańcami, na których poznają ich potrzeby, akcje informacyjne (lokalna prasa, ogłoszenia na tablicach informacyjnych, w Internecie), np.:

³⁰ Liczba osób objętych opieką dzielnicowego była znaczna i sięgała do 6000 osób. Na obchód w rejonie badania poświęcają średnio 4-5 godzin, ale jest to uzależnione od zleconych czynności i liczby interwencji.

z mieszkańcami kontaktuję się poprzez spotkania na zebraniach / w tym szczególnie z dyrekcją szkół w podległym regionie / a w trakcie obchodu z poszczególnymi mieszkańcami

podejmujemy akcje informacyjne w lokalnej prasie / zamieszczamy ogłoszenia na tablicach informacyjnych

daję ogłoszenia na portalach internetowych / w których mowa jest o rejonie działania dzielnicowego

chcę być rozpoznawalny / spotykam się z mieszkańcami / chcę poznać ich potrzeby / przedstawiam własną pozycję

Dzielnicy opowiadali także, jak rozmawiają z ludźmi, jak się przedstawiają i pytają o ich podstawowe problemy, np.:

dzień dobry, dzielnicowy Jan Kowalski z komisariatu w ... // w związku ze zbieraniem informacji mogących pomóc w poprawie bezpieczeństwa na terenie miejscowości X / chciałbym uzyskać od pana / pani i od innych mieszkańców informację / z jakimi problemami borykają się tutejsi mieszkańcy i co według pana / pani należałoby zmienić lub poprawić w celu zwiększenia bezpieczeństwa

dzień dobry / nazywam się ... aspirant / jestem pana / pani dzielnicowym / w czym mógłbym państwu pomóc / jak mogę przyczynić się do poprawy państwa bezpieczeństwa / jakie macie państwa oczekiwania wobec Policji

dzień dobry / co u pana / pani słychać / czy wszystko jest w porządku / czy mają państwo jakieś pytania czy problemy do dzielnicowego

W kwestii częstotliwości odwiedzin mieszkańców rejonu dzielnicowi opowiadali między innymi następująco:

swoich mieszkańców w rejonie służbowym odwiedza się³¹ w ramach obchodu (poczta, czynności służbowe / liczba odwiedzin jest uzależniona od bieżących potrzeb / od tego / co się dzieje w rejonie

rodziny / które są objęte procedurą Niebieskiej karty odwiedzam systematycznie raz w miesiącu do czasu zakończenia procedury

³¹ Zwracam uwagę na formę nieosobową jako wyraz dystansowania się od rozmówcy.

bardzo często odwiedzam mieszkańców mojego rejonu / uważam / że to jest bardzo potrzebne / zarówno mieszkańcom / jak i mnie / żebym mógł poznać ich potrzeby / często przesłuchuję ludzi w domu / chociaż mógłbym ich wezwać na komisariat // w przypadku rodzin z Niebieska kartą bywam częściej / przynajmniej dwa razy w miesiącu / to zależy / czy problemy w rodzinie się nasilają

W kwestii współpracy społeczeństwa lokalnego z dzielnicowym wypowiedzi były zróżnicowane. Dzielnicowi podkreślali niechęć środowiska lokalnego do współpracy z dzielnicowym:

w obecnych czasach środowisko lokalne boi się współpracować z dzielnicowym twierdząc, że będą narażeni na konsekwencję i chodzenie po sądach

środowisko lokalne na chwilę obecną boi się współpracować z dzielnicowymi z uwagi na złe prawo / ponieważ w przypadku współpracy obawiają się / że będą narażeni na konsekwencje i często unikają takiej współpracy

społeczeństwo boi się współpracować z dzielnicowym dlatego / że boi się zemsty od osób / które dopuszczają się czynów karalnych

społeczność lokalna nie chce współpracować z dzielnicowym / z uwagi na obawę o swoje życie i zdrowie / nie chcą być świadkami w sądach

Ale pojawiły się wypowiedzi bardziej optymistyczne, wskazujące na współpracę:

społeczeństwo lokalne chce współpracować z dzielnicowym / jest wielu ludzi / którzy udzielają mi różnych informacji / ale są też ludzie / którzy mówią / że nie chcą się do niczego mieszać // trudno jest zdobyć zaufanie mieszkańców / bardzo trudno / jak nie ma zaufania / to nie chcą rozmawiać

Badani stwierdzali jednoznacznie, iż obchód jest podstawową formą pracy dzielnicowego, np.:

uważam / że obchód można zaliczyć do podstawowej formy pracy dzielnicowego / gdyż w trakcie obchodu kontaktuję się ze społecznością lokalną / poznaję jej problemy // staram się rozwiązywać konflikty i służyć pomocą

w czasie obchodu mam stały kontakt z mieszkańcami oraz osobami zaufanymi

uwagam, że obchód można zaliczyć do podstawowej formy pracy, gdyż podczas obchodu mogę się dużo dowiedzieć o mieszkańcach mojego rejonu

dzielnicowy powinien dążyć do posiadania informacji na temat zagrożeń w swoim rejonie / do posiadania osób zaufanych od których można później uzyskać informację na temat zaistniałych zdarzeń i ewentualnych sprawców

przeprowadzam rozpoznanie terenowe / różni się ono od rozpoznania / które przeprowadza patrol // mieszkańcy dzielnicy wolą współpracować z dzielnicowym // on jest znany w dzielnicy // patrole się zmieniają / na następnej służbie jest inny patrol // mieszkańcy wolą rozmawiać z kimś / kto interesuje się daną dzielnicą

rozmawiam z administracją spółdzielni / mogę się dowiedzieć o osobach będących w kręgu zainteresowań Policji

Pełny obraz pracy dzielnicowego dałyby badania polegające na obserwacji pracy dzielnicowego, sposobu jest rozmowy z mieszkańcami, zbadania charakteru rytuałów interakcyjnych na linii dzielnicowy – społeczeństwo. Należałoby się zastanowić, czy to nie bariery komunikacyjne mogą być przyczyną braku współpracy. W rozmowach prosiłam także dzielnicowych o opisanie trzech typów incydentów:

1. Proszę **opisać ostatnie zdarzenie**, w którym brał Pan udział, według wzoru: zapis w notatniku służbowym, odtworzenie dialogu pomiędzy policjantem a osobami, do których się udał.
2. Proszę **opisać najbardziej typowe zdarzenie**, w którym brał Pan udział, według wzoru: notatka służbowa, którą policjant sporządza w notatniku służbowym, odtworzenie dialogu pomiędzy policjantem a osobami, do których Pan się udał.
3. Proszę opisać **najtrudniejsze dla Pana / najbardziej niebezpieczne dla Pana zdarzenie**, w którym brał Pan udział, według wzoru: notatka służbowa, którą policjant sporządza w notatniku służbowym, odtworzenie dialogu pomiędzy Panem a osobami, do których się udał.

Materiały uzyskane w ten sposób dały także obraz sytuacji najbardziej typowych oraz najtrudniejszych z udziałem dzielnicowego. Opisy tych sytuacji będą stanowiły podstawę do kolejnych rozważań na temat pracy policjanta pierwszego kontaktu. Dzielnicowy odgrywa dużą rolę w implementacji w warunkach polskich filozofii *community policing*. Postuluję w tym zakresie kontynuowanie badań, także w obszarze wywiadów fokusowych zarówno

z dzielnicowymi, jak i z grupami mieszkańców w różnym wieku i o różnym statusie społecznym na temat ich kontaktów i wyobrażeń o pracy dzielnicowego. W badaniach należałoby zwrócić uwagę na różnice w działaniach dzielnicowego w mieście (anonimowość, rzadsze kontakty między mieszkańcami) i na wsi, w kontaktach z osobami młodymi i starszymi, pracującymi w miejscu zamieszkania i poza miejscem zamieszkania, na charakter rozmów z osobami mającymi problemy osobiste, problemy z nałogami, kłopoty finansowe, co przekłada się na relacje społeczeństwa z dzielnicowym w kontekście prewencyjno-edukacyjnego charakteru służby dzielnicowego.

Bibliografia do rozdziału IV

- BODZIOCH K., POWAŻA D., 2010: *Postawy, stereotypy, wiedza i doświadczenie policjantów dzielnicowych na temat ofiar przemocy domowej na podstawie badań własnych*. Katowice.
- BRYŁA M., WÓJCIKIEWICZ J., 2000: „Idealny dzielnicowy” a rzeczywistość. Podsumowanie dyskusji. W: *Bezpieczeństwo lokalne. Społeczny kontekst prewencji kryminalnej*. Red. J. CZAPSKA, J. WIDACKI. Warszawa.
- BUDZYŃSKA I., 2000: *Modele systemów policyjnych oraz zmiany w organizacji Policji w wybranych państwach. Raport nr 185*. Kancelaria Sejmu, Biuro Studiów i Ekspertyz, Wydział Analiz Ekonomicznych i Społecznych; www.biurpse.sejm.gov.pl/teksty_pdf_oo/r-185.pdf.
- BUREŠ I., LOPUCHOVSKÁ V.A. 2004: *Złote zasady negocjacji*. Przeł. D. WALISKO. Gliwice.
- CICHY A., 2009: *Zapobieganie i zwalczanie zjawiska przemocy w rodzinie. Współczesne systemy interwencyjne*. Katowice.
- CIELECKI T., 1999: *Realizacja przez Policję strategii prewencyjnej w zwalczaniu przestępczości i innych patologii*. Słupsk.
- CIELECKI T., 2004: *Prewencja kryminalna. Studium z profilaktyki kryminologicznej*. Opole.
- CIEPIELA W., 2007: *Public relations w systemie zarządzania Policji*. W: *Policja w Polsce. Stan obecny i perspektywy*. Red. A. SZYMANIAK, W. CIEPIELA. Poznań, s. 151–161.
- CZAPSKA J., WÓJCIKIEWICZ J., 1999: *Policja w społeczeństwie obywatelskim*. Zakamycze.
- DĄBROWSKA B., 2003: *Przemoc w rodzinie. Poradnik dla osób pomagających ofiarom przemocy*. Kraków.
- DWORZECKI J., 2011: *Policja w Polsce. Wybrane zagadnienia*. Kraków.
- FIEBIG J., PŁYWACZEWSKI J., TYBURSKA A., 2004: *Prewencja kryminalna. Policyjne strategie działań zapobiegawczych*. Szczytно.

- FRIEDMANN R.R., 1992: *Community Policing*. New York.
- GLISZCZYŃSKI A., 2011a: *Dzielnicowy w służbie społeczeństwu. Poradnik dla policjantów realizujących zadania na stanowisku dzielnicowego (materiał dydaktyczny)*. Słupsk³².
- GLISZCZYŃSKI A., 2011b: *Praktyczne aspekty pełnienia służby patrolowej (materiał dydaktyczny)*. Słupsk.
- GONTARZEWSKI Z., 2007: *Dzielnicowy moderatorem lokalnych koalicji na rzecz bezpieczeństwa*, W: *Prewencja i edukacja w kształtowaniu bezpieczeństwa społeczności lokalnej*. Red. A. JAWORSKA, M. STEFAŃSKI. Słupsk, s. 51–60.
- HANAK A., 2009: *Policjant wobec przemocy domowej – obszary trudności w sytuacjach pomagania*. „Przegląd Prewencyjny”, nr 1.
- HERMANOWSKI M., 2011: *Funkcjonariusz pierwszego kontaktu jako pracownik pogranicza oraz jego znaczenie dla komunikacji wewnętrznej i wizerunku*. W: *Komunikacja wewnętrzna w Policji*. Red. M. HERMANOWSKI, S. WEREMIUK. Poznań, s. 67–74.
- HERMANOWSKI M., WEREMIUK S., red. 2011: *Komunikacja wewnętrzna w Policji*. Poznań.
- KLUCZYŃSKA S., 1999: *O sztuce porozumiewania się*. „Niebieska Linia”, nr 2; www.niebieskaLinia.pl.
- KONIECZNY J., 2012: *Kryzys czy zmiana paradygmatu kryminalistyki?* „Państwo i Prawo”, nr 1, s. 3–16.
- KRÓLIKOWSKA K., 2005: *Wizerunek Policji w świadomości społecznej. Raport z badania*, Komenda Główna Policji. Warszawa.
- KUKLA D., 2004: *Rola Policji w systemie profilaktyki społecznej*. Katowice.
- KWIATKOWSKI D., 2012: *Policja w systemie zapobiegania przemocy w rodzinie*. Słupsk.
- LORENS K., DEJNECKI T., 2007: *Rola dzielnicowego w kształtowaniu bezpieczeństwa obywateli na terenie KMP w Płocku*. W: *Prewencja i edukacja w kształtowaniu bezpieczeństwa społeczności lokalnej*. Red. A. JAWORSKA, M. STEFAŃSKI. Słupsk, s. 69–73.
- LYONS W., 2002: *The Politics of Community Policing. Rearranging the Power to Punish*. Ann Arbor.
- MICEK D., MICEK M., ŁUKA P., GONTARZEWSKI Z., 2007: *Rola dzielnicowego w Policji. Współpraca z podmiotami policyjnymi i pozapolicyjnymi*. Szczytno.
- MIŁOWSKI M., 2010: „Niebieska karta” – procedura interwencji policyjnej. Katowice.
- MISIUK A., 2010: *Nowa filozofia działania Policji. Czas na zmiany*. W: *Z problemów bezpieczeństwa. Policja a zagrożenia globalne*. Red. A. MISIUK, J. GIERSEWSKI. Chojnice, s. 22–31.

³² http://isp.policja.pl/palm/isp/55/2263/Dzielnicowy_w_sluzbie_spoleczenstwu_Poradnik_dla_policjantow_realizujacych_zadan.html.

- MOCZUK E., RUSZCZYCKI J., 2009: *Dzielnicowi z województwa podkarpackiego o swojej pracy*. W: *Edukacja – Profilaktyka – Terapia*. Wymiary prewencji kryminalnej. Red. M. STEFAŃSKI. Gdańsk.
- MOORE M.H., TROJANOWICZ R.C., [b.r.m.w.] *Corporate Strategies for Policing*. W: *Perspectives on Policing*. A publication of the National Institute of Justice, U.S. Department of Justice, and the Program in Criminal Justice Policy and Management, John F. Kennedy School of Government. Harvard University³³.
- OBLIŃSKI S., 2005: *Medialna rola dzielnicowego w kształtowaniu wizerunku Policji na przykładzie Komendy Powiatowej Policji w Szamotułach*. W: *Elementy nowoczesnego zarządzania w Policji*. Red. H. JANUSZEK, S. GEMBARA, Poznań.
- OLEJNIK K., MACIEJEWSKI M., 2013: *Dyżurny jednostki organizacji Policji*. Słupsk. *Opinia publiczna na temat działalności Policji i poczucia bezpieczeństwa*. Raport zbiorczy z badań TNS OBOP dla Komendy Głównej Policji.
- PIOTROWICZ D., 2010: *Negocjacje kryzysowe i policyjne – wybrane zagadnienia psychologiczne i kryminologiczne*. Warszawa.
- Raport z działań Policji w zakresie zapobiegania przestępczości oraz patologiom społecznym w 2011 roku*. Warszawa 2012.
- Rola Policji i innych służb w zapewnieniu bezpieczeństwa i porządku publicznego*. *Raport z badań FGI*. Warszawa 2008.
- SASAL H.D., 1998: *Niebieskie karty*. Przewodnik do procedury interwencji wobec przemocy w rodzinie. Warszawa.
- STEFAŃSKI M., 2007a: *Uspołecznienie Policji jako proces kształtowania poczucia bezpieczeństwa w środowisku lokalnym*. Kierunki rozwoju służb prewencyjnych w Polsce. Szczytno.
- STEFAŃSKI M., 2007b: *Rola dzielnicowego w kształtowaniu poczucia społeczności lokalnej*. W: *Prewencja i edukacja w kształtowaniu bezpieczeństwa społeczności lokalnej*. Red. A. JAWORSKA, M. STEFAŃSKI. Słupsk, s. 37–50.
- STEFAŃSKI M., 2007c: *Rola dzielnicowego w procesie kształtowania poczucia bezpieczeństwa w środowisku lokalnym*. W: *Samorząd a Policja*. Kształtowanie bezpieczeństwa lokalnego. Red. A. SZYMANIAK. Poznań, s. 145–158,
- STEFAŃSKI M., 2012: *Prewencyjno-edukacyjne działania Policji w systemie bezpieczeństwa publicznego*. Słupsk.
- SZPRENGEL B., 2007: *Dzielnicowy Policji Państwowej*. W: *Prewencja i edukacja w kształtowaniu bezpieczeństwa społeczności lokalnej*. Red. A. JAWORSKA, M. STEFAŃSKI. Słupsk, s. 19–35.
- TILLEY N., 2008: *Modern Approaches to Policing: Community, Problem-Oriented and Intelligence Led Policing*. W: *Handbook of Policing*. Red. T. NEWBURN. Cul-lompton–Portland.

³³ <http://www.comunitypolicing.org/planning/hayward/policing.htm>.

- TROJANOWICZ R., CARTER D., 1990: *The Philosophy and Role of Community Policing*. National Neighborhood Foot Patrol Center. Michigan. Series nr 13, s. 11–25.
- URBAN A., 2009: *Bezpieczeństwo społeczności lokalnych*. Warszawa.
- WIDACKI J., 2000: *Rewiry dzielnicowych. Przełom czy kolejna zmarnowana szansa na reformę Policji?* W: *Bezpieczeństwo lokalne. Społeczny kontekst prewencji kryminalnej*. Red. J. CZAPSKA, J. WIDACKI. Warszawa, s. 130–131.

Rozdział V

Negocjacje kryzysowe. Wybrane zagadnienia

*Hostage negotiations can be summarized
in one word – communication.*

McMAINS, MULLINS, 2001: 219

Badania sposobów przepływu informacji w sytuacjach kryzysowych powinny uwzględniać cztery obszary komunikacji, tj.:

- informacje o charakterze służbowym / wewnętrznym (obieg informacji i zarządzanie opisane są w procedurach reagowania kryzysowego);
- informacje zewnętrzne (publiczne);
- komunikację ze sprawcą sytuacji kryzysowej;
- komunikację z ofiarą (klientem), w tym z ludnością na obszarach objętych zagrożeniem.

Do tych czterech obszarów należałoby dodać obszar edukacji antykryzysowej mieszczącej się w ramach działań pod hasłem *Edukacja dla bezpieczeństwa*. W niniejszym rozdziale skoncentruję się na kwestii sposobu komunikowania się ze sprawcą sytuacji kryzysowej. Negocjacje kryzysowe są przy tym rozumiane w sensie szerokim jako działania komunikacyjne podejmowane przez osoby dążące do zażegnania konfliktu, gdyż każda z sytu-

acji konfliktowych może przerodzić się w sytuację kryzysową wymagającą negocjacji z partnerem lub interwencji trzeciej strony (mediacji)¹.

Przebieg rozwiązywania konfliktu przy udziale trzeciej strony charakteryzują dwie zmienne: poziom kontroli wyniku (treści porozumienia) i poziom kontroli procedury (procesu osiągnięcia porozumienia), reprezentowane na dychotomicznej skali porządkowej z udziałem parametrów wysokiego i niskiego poziomu², co przedstawiono poniżej w tabeli:

Tabela 2

Formy interwencji trzeciej strony

(źródło: LEWICKI, LITTERER, SAUNDERS, MINTON, 1994: 352, za: CICHOBŁAZIŃSKI, 2008: 61)

Poziom kontrola procedury	Poziom kontrola wyniku	niski poziom kontroli wyniku (treści porozumienia)	wysoki poziom kontrola wyniku (treści porozumienia)
niski poziom kontroli procedury (procesu osiągnięcia porozumienia)		autokracja	mediacje
wysoki poziom kontroli procedury (procesu osiągnięcia porozumienia)		arbitraż	negocjacje

Autokracja charakteryzuje się niską kontrolą nad procesem i wynikiem porozumienia i narzuceniem graczom rozwiązania przez trzecią stronę rozpoznającą problem i podejmującą decyzję (CICHOBŁAZIŃSKI, 2008: 62). W rozwiązaniu arbitrażowym (niska kontrola wyniku i wysoka kontrola procesu) interweniująca trzecia strona pełni funkcję arbitra (GOŹDZIEWICZ, 2005: 23). W prowadzeniu mediacji należy natomiast podkreślić wysoką kontrolę nad procesem dochodzenia do porozumienia i nad treścią (wynikiem). Mediator może koncentrować się na procesie lub na wyniku, co zależy od typu sporu i relacji między stronami. Nie może jednak pozbawiać samych uczestników wpływu na wynik. Negocjujące strony są też natomiast w stanie samodzielnie osiągnąć porozumienie bez udziału drugiej strony w drodze negocjacji.

Sytuacje kryzysowe wymagające podjęcia działań ze strony negocjatorów policyjnych to sytuacje opisane w *Zarządzeniu Komendanta Głównego Policji z 22 marca 2002*. Są to zdarzenia związane z wzięciem i przetrzymaniem

¹ O typologii interwencji trzeciej strony zob. LEWICKI, LITTERER, SAUNDERS, 1994: 352; CICHOBŁAZIŃSKI, 2008: 61.

² Chociaż negocjacje nie należą do interwencji trzeciej strony, zamieszczono je w tabeli.

waniem zakładników, zapowiedzią popełnienia samobójstwa oraz groźbą użycia przez sprawcę broni lub niebezpiecznego narzędzia, a także materiału w stosunku do osób i mienia (par. 2, pkt 3 *Zarządzenia*). Policjanci referatów i ogniw patroloво-interwencyjnych, dzielnicowi, funkcjonariusze Policji sądowej, wywiadowcy i policjanci oddziałów prewencji, a także policjanci zespołów antykonfliktowych muszą podejmować działania komunikacyjne w sytuacjach kryzysowych. Negocjacje kryzysowe podejmowane są w sytuacjach kryzysowych przez funkcjonariuszy Policji, przedstawicieli innych służb mundurowych (Straż Graniczna, Służba Więzienna, ABW, BOA, BOR, CBS), służb porządkowych i ratowniczych (zapobieganie panice, uspokajanie ratowanych, wsparcie duchowe...), przedstawicieli specjalności medycznych (psychologia i psychiatria), pedagogicznych (szczególnie resocjalizacja), osoby zajmujące się doradztwem w rozwiązywaniu spraw życiowych osób niezaradnych, pracownicy gminnych i miejskich wydziałów zarządzania kryzysowego, bankowości, ochrony osób i mienia, środowiska biznesowego, a także inne osoby dążące do zażegnania konfliktu.

W niniejszym rozdziale przedstawię skrótowo przegląd literatury przedmiotu na temat negocjacji policyjnych, podkreślę możliwości wykorzystania argumentacji przez negocjatora, a po nawiązaniu do podstaw teorii aktów mowy zastanowię się nad rolą podejścia pragmatylingwistycznego w badaniach negocjacji kryzysowych, by w końcowej części rozdziału w oparciu o badania własne omówić kwestię prowadzenia negocjacji ze sprawcą w świetle teorii aktów mowy.

Przegląd literatury przedmiotu na temat negocjacji policyjnych (wybór)

Wydarzenia na początku lat 70. XX wieku w Stanach Zjednoczonych oraz w Niemczech: incydent w więzieniu w Attyce w 1971 roku³, napad na bank na Brooklynie w 1972 roku⁴ oraz wydarzenia podczas Olimpiady w Mona-

³ We wrześniu 1971 roku w Attica w stanie Nowy Jork więźniowie zbuntowali się przeciwko złym warunkom życia, przeludnieniu, rasizmowi i złemu traktowaniu, wzięli kilkudziesięciu zakładników i przejęli kontrolę nad więzieniem. Podczas szturm wojska na więzienie czterdziestu trzech zakładników oraz więźniów zostało zabitych. Wydarzenie to zostało opisane między innymi w książkach: USEEM, KIMBALL, 1991; BRASSWELL, MONTGOMERY, LOMBARDO, 1994.

⁴ W sierpniu 1972 roku podczas napadu na bank na Brooklynie w Nowym Jorku dwaj przestępcy wzięli dziewięciu zakładników i więzili ich przez czternaście godzin w sklepie

chium w 1972 roku⁵ miały przełomowe znaczenie dla rozpoczęcia badań negocjacji kryzysowych. Stopniowo uświadamiano sobie konieczność projektowania programów szkoleniowych dla negocjatorów, a także opracowania jednolitych standardów postępowania w sytuacjach kryzysowych (STRENTZ, 2006; COOPER, 1985; LOUDEN 1999; HAMMER, VAN ZANDT, ROGAN, 1994: 8–11). Pojawiają się także prace komunikologów oraz psychologów poświęcone negocjacjom policyjnym (DONOHUE, RAMESH, BORCHGREVINK, 1991; DONOHUE, RAMESH, KAUFMAN, SMITH, 1991; HAMMER, ROGAN, 1997; TAYLOR, 2002). Problematyką negocjacji kryzysowych zajmują się pracownicy nauki oraz praktycy z wieloletnim stażem, a wśród nich: dr William A. DONOHUE, profesor komunikologii Uniwersytetu w Ohio (USA)⁶, dr Mitchell R. HAMMER z Uniwersytetu w Waszyngtonie (USA), autor prac z dziedziny psychologii konfliktu⁷, Frederick J. LANCELEY, długoletni pracownik FBI, który pracował między innymi w akademii FBI w Quantico⁸, dr Robert J. LOUDEN – pracownik nowojorskiej Policji w latach 1966–1987, przez 13 lat pracował jako negocjator, prowadził kursy z zakresu negocjacji, autor

sportowym John and Al's Sporting Goods. Wydarzenia te były analizowane później z perspektywy czasu m.in. w książkach BOLZ, HERSHEY, 1979; MOOREHEAD, 1980.

⁵ Podczas Igrzysk Olimpijskich w Monachium we wrześniu 1972 roku członkowie palestyńskiej organizacji Czarny Wrzesień wdarli się na teren wioski olimpijskiej w Monachium i wzięli zakładników – członków izraelskiej drużyny olimpijskiej. Podczas nieudanej próby odbicia zakładników zginęli izraelscy sportowcy, pięciu terrorystów i oficer niemieckiej Policji. Ta sytuacja opisana została między innymi w: BOLZ, HERSHEY, 1979; GELB, 1977; GETTINGER, 1983.

⁶ W.A. Donohue jest autorem między innymi artykułów: *Development of a model of rule use in negotiation interaction*. „Communication Monographs” (1981); *Managing the Paradoxes in Crisis Bargaining* (1992); także jako współautor: DONOHUE, ROBERTO, 1993, 1996; DONOHUE, RAMESH, BORCHGREVINK, 1991.

⁷ Wśród publikacji, których autorem lub współautorem jest M.R. HAMMER, wymienić należy: *The S.A.F.E. Model for Negotiating Critical Incidents* (2010); z R. G. ROGANEM: *Crisis negotiations: A preliminary investigation of facework in naturalistic conflict discourse* (1994), *Assessing message affect in crisis negotiations: An exploratory study* (1995); *Negotiation models in crisis situations: The value of a communication-based approach* (1997), *Latino and Indochinese interpretative frames in negotiating conflict with law enforcement: a focus group analysis* (2002), *The emerging field of crisis / hostage negotiations. A communication based perspective* (2006).

⁸ Frederic LANCELEY jest autorem książki: *On-Scene Guide for Crisis Negotiators* (2003), a także m.in. artykułów: LANCELEY, 2010; ROGAN, LANCELEY, 2010; LANCELEY, ROGAN, 2010.

prac z dziedziny negocjacji policyjnych⁹, dr Michael J. McMains – doktor psychologii o specjalizacji psychologia kliniczna, uczestniczył w około 400 incydentach zakładniczych¹⁰, dr Wayman C. Mullins – profesor Uniwersytetu w Teksasie, psycholog, pracownik z 10-letnim stażem w Policji w San Marcos. Publikował na temat negocjacji kryzysowych, terroryzmu, metod eliminacji stresu w sytuacjach kryzysowych¹¹, dr Randall G. Rogan – profesor komunikologii Uniwersytetu w Michigan, badacz analizy dyskursu w sytuacjach kryzysowych¹², dr Arthur A. Slatkin – konsultant i trener *Louisville Police Hostage Negotiating Team*.

Oto wybrane publikacje z zakresu negocjacji kryzysowych:

- McMains M.J., Mullins W.C., 2006: *Crisis negotiation. Managing Incidents and Hostage Situations in Law Enforcement and Corrections*. Cincinnati.
- Aelstyn Van M.A., 2007: *Crisis Negotiations: An Evaluation of Perceived Characteristics that Facilitate the Successful Conclusion of Crisis Situations*. Sam Houston State University.
- Dolnik A., Fitzgerald K.M., 2008: *Negotiating Hostage Crisis with the New Terrorists*. Westport.
- Slatkin A.A., 2005: *Communication in Crisis and Hostage Negotiations: Practical Communication Techniques, Stratagems, and Strategies for Law Enforcement, Corrections, and Emergency Service Personnel in Managing Critical*. Springfield.
- Slatkin A.A., 2009: *Training and Strategies for Crisis and Hostage Negotiations*. Springfield.
- Noesner G., 2010: *Stalling for Time. My Life as an FBI Hostage Negotiator*. New York.
- Charles L.L., 2008: *When the Shooting Stopped: Crisis Negotiation at Jefferson High School*. Maryland.

⁹ Autor między innymi rozdziału *Hostage/Crisis negotiation: A means to an end*. W: *Contemporary Theory, Research, and Practice of Crisis and Hostage Negotiation* (2010).

¹⁰ Współautor książki *Crisis Negotiation. Managing Incidents and Hostage Situations in Law Enforcement and Corrections* (2006), artykułów: *Negotiation issues with terrorists*. W: *Contemporary Theory, Research, and Practice of Crisis and Hostage Negotiation* (2010); *The use of crisis intervention principles by police negotiators* (2003).

¹¹ Autor między innymi artykułu *Advanced communication techniques for hostage negotiators* (2002), a także prac, których współautorem był M.J. McMains.

¹² Autor między innymi rozdziału *A Communication-based approach for understanding crisis negotiation* w książce pt. *To Save Lives. Proceedings of the First European Conference on Hostage Negotiations* (1999); rozdziału *Emotion and emotional expression in crisis negotiation*. W: *Dynamic Processes of Crisis Negotiation: Theory, Research and Practice* (1997); *Communication and crisis/hostage negotiation: A focus on facework*. W: *Contemporary Theory, Research, and Practice of Crisis and Hostage Negotiation* (2010).

W Holandii badania negocjacji kryzysowych prowadzone są w Center for Conflict, Risk and Safety Perception na Uniwersytecie w Twente pod kierunkiem prof. Ellen GIEBELS. Badaczka kierowała projektem, w którym uczestniczyła Policja niemiecka i holenderska oraz Katolicki Uniwersytet w Leuven w latach 1999–2004. Raport z badań został opublikowany w roku 2004 w książce Ellen GIEBELS i Sigrid NOELANDERS *Crisis Negotiations: A Multi-party Perspective*. W języku niemieckim raport pojawił się w Internecie (*Forschungsbericht*¹³). W raporcie analizie zostały poddane następujące sytuacje kryzysowe: sytuacje zakładnicze (*Belagerungen*), uprowadzenia (*Entführungen*) i wymuszenia (*Erpressungen*).

Niemiecka literatura przedmiotu z zakresu sposobów komunikowania się w sytuacjach specjalnych jest dość bogata. Na uwagę zasługuje książka *Einen Schritt weiter – Und ich springe!* (TRUM, SCHMALZL, LANGER, 1987), w której autorzy omawiają techniki rozmowy z osobą, która zapowiada popełnienie samobójstwa.

W niemieckiej literaturze przedmiotu omawiane są kwestie komunikowania się z osobami trudnymi (STEIN, 2003; HERMANUTZ, LUDWIG, SCHMALZL, 2001), z osobami zapowiadającymi popełnienie samobójstwa i innymi ludźmi w kryzysie (DUBBERT, 2005), z osobami zaburzonymi (FÜLLGRABE, 1992; HERMANUTZ, LITZCKE, 2004), z ofiarami (Buchmann, 2003), prowadzenia negocjacji w sytuacji zakładniczej (SCHMALZL, PFEIFFER, 2001; KÖTHKE, 2003). Propozycje dotyczące profesjonalnej komunikacji w Policji niemieckiej są oparte na psychologicznych teoriach komunikacji (SCHULZ VON THUN, 1999).

Badaniami negocjacji kryzysowych zajmuje się w Niemczech Wolfgang BILSKY (2006; 2007: 11–39; 2010, 119–139; 2005: 275–287).

Paul J. TAYLOR, psycholog z Uniwersytetu w Lancaster w Wielkiej Brytanii, jest autorem rozprawy doktorskiej poświęconej negocjacjom kryzysowym *Intra-individual Communication Behaviour in Conflict Negotiations* obronionej w grudniu 2003 roku na Uniwersytecie w Liverpoolu. W pracy omawia między innymi model cylindryczny zachowań komunikacyjnych (*Cylindrical Model of Communications Behavior*)¹⁴.

¹³ <http://www.utwente.nl/ibr/icrisp/icrispdocumentation/projects/Managing%20PoliceCivilian%20Interactions/Giebels%20%20Noelanders%20crisis%20negotiation%20German.pdf>.

¹⁴ Możliwości stosowania tego modelu badacz przedstawił również w artykule *A Cylindrical Model of Communication Behavior in Crisis Negotiations* (2002: 7–48).

W Polsce pojawiają się – nieliczne zresztą – artykuły dotyczące historii, statusu i sposobu prowadzenia negocjacji policyjnych w aspekcie komunikacyjnym ze wskazaniem elementów działań taktycznych. Psycholog Teresa BIELSKA poświęciła szereg publikacji zagadnieniom negocjacji policyjnych, omawiając zachowania policjanta na miejscu incydentu, a także sytuację zakładniczą ujmowaną od strony ofiary (1999; 2001; 2005: 76–83). Wymienić należy książkę Katarzyny BODZIOCH i Danuty POWAŻY pt. *Prenegocjacje policyjne – istota i znaczenie* (2002). Na podkreślenie zasługują także książka Janusza KACZMARKA i Magdaleny KIERSZKI pt. *Porwania dla okupu* (2008) oraz publikacja Dariusza PIOTROWICZA pt. *Negocjacje kryzysowe i policyjne. Wybrane zagadnienia psychologiczne i kryminologiczne* (2010) poświęcona zagadnieniom komunikacji kryzysowej, a szczególnie jej nurtu związanego z pracą Policji oraz służb społecznych i medycznych.

Liczne publikacje Kuby JAŁOSZYŃSKIEGO poświęcone są problematyce zagrożenia terrorystycznego i walki z terroryzmem, np. *Zagrożenie terroryzmem w wybranych krajach Europy Zachodniej oraz w Stanach Zjednoczonych* (2001a); *Terroryzm czy terror kryminalny w Polsce* (2001b); *Terroryzm fundamentalistów islamskich* (2001c); *Terroryzm i walka z nim we współczesnym świecie* (2002); *Koncepcja współczesnych działań antyterrorystycznych* (2003); *Dowodzenie akcją (operacją) policyjną z wykorzystaniem pododdziału antyterrorystycznego* (2007); *Współczesny wymiar antyterroryzmu* (2008); *Organy administracji państwowej wobec zagrożeń terrorystycznych. Policja w walce i przeciwdziałaniu terroryzmowi* (2009); *Współdziałanie polskich sił specjalnych wojska i Policji w operacjach ratunkowych uwalniania zakładników* (2009: 13–17); *Zagadnienia fizycznej walki z zagrożeniami terrorystycznymi: aspekty organizacyjne i prawne* (2010).

W marcu 2012 na Wydziale Filologicznym Uniwersytetu Śląskiego obroniona została rozprawa doktorska Dariusza BIELA nt. *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych. Aspekt językowy, psychologiczny, prawny i organizacyjny negocjacji policyjnych*. Autor rozprawy określa reguły stosowania strategii konwersacyjnych w negocjacjach kryzysowych / policyjnych, a także charakteryzuje pozostałe aspekty negocjacji kryzysowych. W książce *Negocjacje w sytuacjach kryzysowych – podejście pragmatyczne* Dariusz BIEL (2012b) bada akty mowy w negocjacjach policyjnych i dokonuje analizy stosowanych środków językowych, eksponuje zastosowane (lub naruszane) zasady konwersacji, wykładniki mechanizmów perswazyjnych, w tym argumentów używanych w dialogu przez interlokutorów. Druga jego książka (BIEL,

2012c) poświęcona jest aspektowi psychologicznemu, prawnemu i organizacyjnemu negocjacji kryzysowych.

Nakłanianie niedyrektywne w negocjacjach

Argumentowanie jest zasadniczym rodzajem działania perswazyjnego¹⁵. Negocjator, nakłaniając sprawcę do rozwiązania konfliktu w sposób niedyrektywny (poprzez prośbę, propozycję i radę), stosuje argumentację, aby pozyskać odbiorcę i dowieść słuszności własnych przekonań. W fazie wstępnej – fazie unikania – sprawca reaguje negatywnie: przerywa negocjatorowi, zaprzecza, nie chce podejmować dialogu:

S: *w czym mi możesz pomóc / miałeś kiedyś wrażenie, że życie nie ma sensu / a wszystko co robisz jest głupie i niepotrzebne* (Przykład 4)

S: *wyp...j stąd, sp...j, nie zbliżaj się, bo skoczę*

N: *przepraszam pana bardzo / nie chciałem pana przestraszyć*

S: *nie zbliżaj się, wyp ...j* (Przykład 3)

S: *nie potrzebuję twojej pomocy, baranie jeden wyp...j stąd i zostaw nas w spokoju* (Przykład 7)

S: *mam cię w d...ie / nie będę z tobą rozmawiał / zabieraj się stąd / i wy... jak najdalej // tak / żeby cię w ogóle nie widział i nie słyszał* (Przykład 7)

Poniżej przedstawiam wybrane przykłady stosowania argumentacji podczas rozmowy ze sprawcą:

Argumentum ad amicitiam (do przyjaźni). Negocjator nakłania sprawcę do podjęcia decyzji, powołując się na regułę sympatii poprzez uintensywnienie komunikatu w efekcie powtórzeń, podkreślając, iż zależy mu na sprawcy:

¹⁵ Argumentacja jest jednym z wielu sposobów oddziaływania na postawę odbiorcy, sięgającym czasów starożytnych. Podstawy argumentacji zostały sformułowane przez Arystotelesa, który wyróżnił: argumentację apodyktyczną (wywodzącą się z aksjomatów); argumentację dialektyczną (wywodzącą się z opinii lub zdań prawdopodobnych); argumentację retoryczną (opartą na wnioskach wynikających z założeń rozmówcy); argumentację sofistyczną (opartą na założeniach pozornie prawdziwych lub pozornie prawdopodobnych), zob. KOROLKO, 1998: 89. O argumentacji i typach argumentów zob. SZYMANEK, 2005: 37; JABŁOŃSKA-BONCA, 2002: 128–129; 133–134; SCHOPENHAUER, 1983; BUDZYŃSKA-DACA, KWOSK, 2009.

N: a może *moglibyśmy pani pomóc* // *bardzo nam na tym zależy* (SPNK 1)

Argumentum ad populum (do upodobań ludzi). Negocjator powołuje się na stereotypowe myślenie, posługiwanie się rozumowaniami odpowiadającymi sposobowi myślenia ogółu i odwołuje się np. do świata wartości (rodzina, żona, dzieci, przyjaźń):

N: na pewno jest pani potrzebna dziecku // każde dziecko potrzebuje matki (SPNK 1)

S: [...] matka nie będzie żyła moim życiem / matka nie rozwiąże moich problemów // ty też ich nie rozwiążesz

N: każde z rodziców żyje problemami swoich dzieci

S: nie słyszałem / co powiedziałeś

N: powiedziałem / że każdy rodzic żyje problemami swojego dziecka

S: tak / ale nikt ich nie rozwiąże za mnie // ja nie widzę innego wyjścia

N: rodzina jest po to / żeby się wspierać (Sytuacja 1)

Argumentum ad misericordiam (argument odwołujący się do litości / współczucia). Negocjator, porzucając jakiegokolwiek spory, odwołuje się do uczuć drugiej strony:

N: zdaję sobie z tego sprawę / natomiast w tej chwili w której jesteśmy teraz / robienie komukolwiek krzywdy byłoby cofnięciem się o kilka kroków // widzi pan / że zrobię wszystko i załatwię wszystko to / co pan chce // postaram się zrobić tak, żeby razem z oświetleniem podjechał ktoś / kto będzie dysponował również jedzeniem dla pana i dla pasażerów (Lotnisko 2011)

N: nigdy tego nie robiłeś / nigdy nikogo nie skrzywdziłeś (Film *Pieskie popołudnie*)

Argumentum a contrario (z przeciwności). Negocjator obala twierdzenie poprzez udowodnienie jego zaprzeczenia. Jeśli przepis orzeka P (uprawnienie, zobowiązanie, zakaz itp.) o podmiotach będących w sytuacji S, to interpretacja *a contrario* mówi, iż orzeczenie P nie dotyczy – jeśli brak wyraźnego przepisu odmiennego – podmiotów nie będących w sytuacji S, np.:

N: niech pan chwilkę ze mną pomyśli na głos / proszę zobaczyć / to że pan zadzwonił i poinformował mnie / że może się coś stać / to świadczy tylko dobrze o panu / że przecież nie chciał pan / żeby komuś stała się krzywda (Przykład 21)

Argumentum ad vanitatem (do próżności). Negocjator schlebia rozmówcy, komplementuje go, daje do zrozumienia, że podzielenie takich czy innych zapatrywań świadczy o wysokiej inteligencji, wyrobieniu, rozsądku, że podjęcie odpowiednich działań świadczy o tym, że sprawca jest człowiekiem rozsądnym:

N: *to / co mi powiedziałeś / świadczy o tym / że **jesteś niezwykle wartościowym i wspaniałym człowiekiem** // twoje życie ma sens / jesteś bardzo ważny dla swojej matki i brata* (Przykład 4)

N: *ja wiem / że jesteś wyjątkowym i wspaniałym człowiekiem* (Przykład 7)

Argumentum ad passiones (do namiętności). Negocjator odwołuje się do namiętności, inklinacji słuchacza czy słuchaczy, powołując się przy tym na to, co słuchacz najprawdopodobniej zaakceptuje z racji swoich pragnień, skłonności, uprzedzeń i przyjmowanych postaw:

N: *Man, I hear you. Bosses never understand* (Człowieku, zgadzam się z tobą. Szefowie nigdy nic nie rozumieją) (McMAINS, MULLINS, 2006: 227)

N: *You know how they are about...* (Wiesz, jak oni podchodzą do...) (McMAINS, MULLINS, 2006: 227)

Argumentum ad fidem (do wiary). Argument odwołuje się do źródła przekonań, do wiary religijnej, jej zasad i prawd. Fakt, że odbiorca jest wyznawcą danej religii, powoduje, iż zaufanie, którym darzy jej twierdzenia, przelewa również na przedstawiane mu tezy:

N: *Jako chrześcijanka uważasz zapewne, że przykazanie Nie zabijaj jest dość istotne. Z tego, co mówisz, wynika, że masz zamiar popełnić grzech, tak jak i oni popełnili. W jaki sposób miałoby Ci to pomóc i w jakim świetle stawia Ciebie wobec Boga?* (LIPCZYŃSKI, 2007: 55)

S: *wiele razy modliłam się do Boga o siłę / o wytrwałość / lecz on chyba mnie nie słuchał*

N: *czy uważasz / że Bóg / kiedy się modlimy do niego / o wytrwałość o siłę / to po prostu nam to daje / czy też daje nam okazje do tego / abyśmy wykazali się siłą i wytrwałością // czy kiedy człowiek modli się o miłość / to Bóg daje mu miłość // czy też okazję do tego / aby mógł kogoś pokochać*

S: *nigdy nie myślałam o tym w ten sposób* (Przykład 10)

Argumentum a simili (z podobieństwa). Negocjator wskazuje sprawcy, iż mają wspólne przeżycia i wspólny świat, argumentuje poprzez wskazanie na podobieństwo, co pozwala w sposób bardziej intensywny zasygnalizować omawiany problem:

N: *Przynajmniej spostrzegamy to w ten sam sposób* (TAYLOR, 2002: 43)

N: *I understand, I remember one time I was put in a similar bind and reacted the same way...* (Rozumiem, pamiętam, że raz znalazłem się w podobnej sytuacji i zareagowałem tak samo...) (MCMAINS, MULLINS, 2006: 222)

Argumentum ad hominem. Negocjator wskazuje w tym, co mówi przeciwnik, sprzeczności z akceptowaną przez niego grupą lub sposobem postępowania, np. *Nie wierzę, że uczciwy ojciec tak by postąpił. Nie wierzę, że Kochająca matka tak by postąpiła*:

N: **domyślam** się / że człowiek, który był w wojsku i który zna musztrę wojskową i ma honor wojskowy / na pewno udzieli mi odpowiedzi i odpowie mi na to pytanie / czy wszystko w porządku jest z pasażerami (Lotnisko 2011)

Argumentum ab exemplo (z przykładu). Negocjator odwołuje się do przykładu (rzeczywistego lub fikcyjnego), w którym wskazuje się na właściwości jakiegoś A jako dostarczające przesłanek uzasadniających daną tezę¹⁶:

N: *I had a situation like this once...* (Byłem kiedyś w podobnej sytuacji...) (REISER, SLOANE, 1983: 221)

N: *też byłem kiedyś w trudnej sytuacji*

S: *jakiej*

N: *życiowej / tak jak pani* (SPNK 1)

¹⁶ Taki sposób argumentacji Teun Adrianus VAN DIJK (1985: 158) opisuje poprzez ujawnienie mechanizmu psychologicznego wpływającego na wybór takiego argumentowania: *N (nadawca) zakłada, że O (odbiorca) uczyni coś podobnego do tego, co N zrobił w podobnych okolicznościach, i chce, by O, dzięki opowiadaniu N, znał odpowiednie warunki i konsekwencje takich czynów*.

Negocjowanie ze sprawcą w świetle założeń teorii aktów mowy

Analiza znaczenia konkretnych wypowiedzi poprzez wyróżnienie informacji wnoszonych przez system językowy oraz znaczenia kontekstowe (kontekstu sytuacyjnego i wiedzy uczestników komunikacji) są domeną pragmalingwistyki. Analiza pragmalingwistyczna ukierunkowana jest na badanie aktów mowy – jednego z aspektów działania ludzkiego poprzez język¹⁷. Teoria aktów mowy (AUSTIN, 1962) zakłada, iż zachowanie językowe jest działaniem poprzez akt lokucyjny (zdanie zbudowane prawidłowo według reguł danego języka), akt illokucyjny (działanie w celu wywołania u odbiorcy określonego efektu), akt perlokucyjny (wywołanie przez mówienie skutków w rzeczywistości / u odbiorcy). W teorii aktów mowy ważna jest realizacja intencji mówiącego poprzez funkcje pragmatyczne¹⁸.

Poniżej po krótkiej charakterystyce wybranych aktów mowy przytaczam przykłady użycia pochodzące z zebranego materiału¹⁹. Wybrano trzy akty mowy: prośbę, propozycję i radę jako trzy rodzaje wypowiedzi służące nakłanianiu niedyrektywnemu. Realizacja celu pragmatycznego odbywa się bez odwoływania się do sankcji, cel pragmatyczny wynika zaś z bezpośredniego przekonywania do zmiany decyzji, podjęcia działań czy zmiany decyzji.

Prośba

Nadawca prośby kształtuje u odbiorcy określone postawy i zachowania, podobnie jak w przypadku nakazu, komendy czy polecenia. Prośba należy do klasy aktów mowy o funkcji działania, a wśród nich do aktów pobu-

¹⁷ Bibliografia dotycząca aktów mowy jest bardzo bogata. Wymienię przykładowo niektóre pozycje w porządku alfabetycznym: DĄBROWSKA, 1992: 115–120; DĄBROWSKA, NOWAKOWSKA, red., 2005; DRABIK, 2004; GALASIŃSKI, 1992; GAŁCZYŃSKA, 2003; GAŁCZYŃSKA, 2005: 113–118; GRZEGORCZYKOWA, 1991: 11–28; JAROSZ, 1986: 352–358; MAJEWSKA, 2005; MAMCARZ, 1996: 14–24; WIECZOREK, 1999; ZGÓŁKOWA, ZGÓŁKA, 2004: 99–105.

¹⁸ Zalicza się do nich najczęściej: funkcje modalne (nadawca używając języka, ukazuje swój stosunek do rzeczywistości); funkcje wyrażenia emocji (nadawca ujawnia swój stosunek uczuciowy do przedstawionych procesów lub stanów rzeczy); funkcje działania (nadawca chce czegoś dokonać) (AWDIEJEW, 1987: 107–130). Typologia aktów mowy została zawarta w pracach AWDIEJEWA (2004) i LASKOWSKIEJ (2004).

¹⁹ Pełna charakterystyka aktów mowy w negocjacjach ze sprawcą sytuacji kryzysowej zawarta została w BIEL, 2012a, b.

dzających do działania, podobnie jak proponowanie i żądanie (AWDIEJEW, 2004: 129–138)²⁰.

Prośba jest stosowana w ramach techniki wzajemności. Technika ta polega na uzależnieniu drugiej strony poprzez niesienie pomocy, przez co druga strona czuje się zobowiązana do wzajemności. Pierwszy krok to wyświadczenie drobnej przysługi drugiej stronie przy jednoczesnym zapewnieniu jej, że jest to przysługa bezinteresowna. W kolejnym kroku następuje prośba o przysługę w odpowiednim momencie, korzystnym dla manipulatora. W ramach przezwyciężania oporu w negocjacjach i stosowania taktyki *Nie naciskaj: Zbuduj im złoty most* (URY, 1995: 130) można prosić drugą stronę o pomysły i sposób rozwiązania sytuacji, przy czym pomysł drugiej strony może być dobrym punktem odniesienia (*Opierając się na twoim pomysle, co zrobilibyśmy gdyby...*; URY, 1995: 130). Ważna jest prośba o konstruktywną krytykę drugiej strony (*Jak mógłbyś to udoskonalić? Czy możemy udoskonalić to z twojego punktu widzenia, nie pogarszając z mojego?*).

Prośba jest aktem samodzielnie inicjującym działanie, podobnie jak polecenie, żądanie, rozkaz, proponowanie, rada). Dla sytuacji początkowej charakterystyczne jest założenie odpowiednich możliwości i chęci odbiorcy, prośba ma przynieść korzyść nadawcy, nadawca poprzez zobowiązanie czuje się ograniczony. Prośba jest zwerbalizowaniem życzenia nadawcy i oczekiwania na pozytywną reakcję odbiorcy (AWDIEJEW, 1989: 33–41; KOMOROWSKA, 2002: 371–379; TYMIAKIN, 2007: 103–114). Nadawca nie ma gwarancji na realizację prośby, a adresatowi przysługuje prawo wyboru i może odmówić spełnienia prośby.

Formuła eksplikacyjna prośby jest następująca:²¹:

*Chcę, żebyś zrobił dla mnie coś dobrego;
Mówię to, bo chcę żebyś to zrobił;
Nie wiem czy to zrobisz, bo wiem że nie musisz robić tego co ja chcę żebyś zrobił* (WIERZBICKA, 1983: 129).

Prośba może być wyrażona:

²⁰ O prośbie pisali między innymi Aleksy AWDIEJEW (1989: 33–41) w artykule *Strategie nadawcy i odbiorcy w procesie konwersacji (analiza pragmatylingwistyczna prośby)* oraz Ewa KOMOROWSKA (2002: 371–379) w artykule *Prośba niejedno ma imię, czyli o wykładnikach prośby w języku rosyjskim i polskim*.

²¹ Eksplikacje aktów mowy zostały utworzone na podstawie opisów *genrów* mowy autorstwa Anny WIERZBICKIEJ (1983).

- a) połączeniem leksemu *proszę* z bezokolicznikiem²²:

N: [...] *proszę otworzyć drzwi / porozmawiajmy* (Przykład 12)

- b) z użyciem innych operatorów prośby, takich jak *prosił(a)bym, mam do ciebie prośbę*, czasem z operatorami wskazującymi nasilenie intensywności prośby, jak: *bardzo, uprzejmie, serdecznie, czy byłby pan uprzejmy, łaskaw*:

N: *Is that right? Well, I'd like to know more about that, sir, could you tell me about it? (Chciałbym więcej wiedzieć na ten temat. Czy mógłby mi pan coś o tym powiedzieć?)* (FOWLER, VIVO, 2001: 92)

N: *bardzo pana proszę o chwilę rozmowy* (Przykład nr 12)

- c) pytaniem z leksemem *móc*:

N: czy *może* pan podejść bliżej (Przykład nr 13)

N: *Nie, proszę pana, nie uważam, że pan chce mnie zabić. Chodzi o to, że... Czy może pan powiedzieć mi prawdę? Czy mogę być z panem absolutnie szczerzy? (No, sir, it's not that I think you're going to kill me, it's that... Can I tell you the truth? Can I be perfectly honest with you?)* (FOWLER, DiVIVO, 2001: 94)

- d) połączeniem leksemu *proszę* z czasownikiem w imperatiwie²³:

N: *Proszę, zabierz ten nóż* (JAMES, GILLILAND, 2004: 699)

N: *Please, please, don't do anything stupid (Bardzo, bardzo proszę, nie rób nic głupiego)* (TAYLOR, 2002: 42)

Proponowanie

Proponowanie mieści się z grupie aktów mowy pobudzających do działania łącznie z prośbą i żądaniem. Oprócz grupy aktów mowy pobudzających do działania wyróżnia się w ramach klasy aktów mowy o funkcji działania akty zobowiązania (obietnica, wyrażenie gotowości, rezygnacja, pogroźka), akty ustalenia sposobu działania (rada, ostrzeżenie, zezwolenie / zakaz) (AWDIEJEW, 2004: 129–138).

²² Sposoby wyrażania prośby podają za KOMOROWSKA, 2002: 372.

²³ Są to jednostkowe przykłady w zebranych materiale.

Zarówno proponowane, jak i rada są związane ze stosunkowo łagodnym oddziaływaniem przejawiającym się w pozostawieniu wolnej woli odbiorcy akceptującego strategię. W przypadku zakazów i rozkazów wolna wola odbiorcy jest ograniczona, gdyż mogą być na niego nałożone sankcje (AWDIEJEW, 2006: 68). W przypadku proponowania nadawca występuje z inicjatywą, namawiając odbiorcę w sposób niedyrektywny, aby zrobił X, zakładając wspólną korzyść zarówno dla nadawcy, jak i odbiorcy. *Propozycja* – stwierdza Aleksy AWDIEJEW (1999: 127) – *dotyczy zwykle wspólnego działania nadawcy i odbiorcy. Korzyść, jaka ma wyniknąć, będzie obopólna, co różni propozycję od prośby, w której korzyść odniesie nadawca.*

W proponowaniu używa się performatywów *proponuję, może byśmy, a co powiesz na...* itp.²⁴, np.:

N: *mam pewnego rodzaju propozycję // woda jest już i mam ją // jest teraz prawdopodobnie dostarczana do samochodu / natomiast mam bardzo ważną prośbę / dla mnie ważną / myślę że dla pana również istotną [...]* (Lotnisko 2011)

N: OK. *Since 'm right next door to you, why don't you just walk out your front door and we'll meet out there on the street* (Dobrze. A zatem jestem tuż obok pana. **Może pan wyjdzie** frontowymi drzwiami i spotkamy się na zewnątrz na ulicy (FOWLER, DiVIVO, 2001: 93)

N: *Can we make the swap so both of us are satisfied? What of both happen at the same time? You have the person step to the door, pass the food in, and then leave* (Doceniam, że współpracujesz ze mną. Tu nie chodzi o zaufanie. Tutaj chodzi o zasadę. **Czy możemy** dokonać zamiany tak, aby każdy z nas był zadowolony? Sprawisz, że ta osoba podejdzie do drzwi, podasz jedzenie i następnie odejdiesz) (McMAINS, MULLINS, 2006: 233)

Rada

Rada zaliczana jest do aktów ustalenia sposobu działania obok ostrzeżenia, zezwolenia / zakazu. Oprócz aktów ustalenia sposobu działania wśród aktów mowy o funkcji działania wyróżnia się akty pobudzające do działania (prośba, proponowanie, żądanie) oraz akty zobowiązania (obietnica, wyrażenie gotowości, rezygnacja, pogroźka) (AWDIEJEW, 2004: 129–138). Rada

²⁴ W kontaktach oficjalnych częstsze są operatory *postuluje, wnioskuje, wnoszę, zgłaszam wniosek, zgłaszam propozycję.*

może być zarówno aktem samodzielnie inicjującym działanie, jak i reakcją na inne działania (np. prośbę o radę). Jest to akt z korzyścią odbiorcy, przynajmniej w wyobrażeniu nadawcy) (ŁASKOWSKA, 2004). Nadawca zakłada, że odbiorca potrzebuje jego rady i że przyniesie ona korzyść odbiorcy, przy doradzeniu daje się zauważyć pewna przewaga nadawcy.

Rada / odradzanie (w tym ostrzeżenie) jest wyrażaniem woli, reakcją na prośbę o radę, reakcją na wyrażenie gotowości do zrobienia X z inicjatywy nadawcy, po to, by odbiorca zrobił / nie robił X.

Eksplikacja rady przedstawia się następująco:

*Mówię do ciebie x;
Oceniam x jako coś dobrego, korzystnego;
Mówię to, bo chcę ci pomóc;
Nie musisz robić tak, jak ci mówię;
Myślę jednak, że jeśli postąpisz tak, jak ci mówię, to będzie to dla ciebie dobre / korzystne* (WIERZBICKA, 1973: 214; 1987: 125–137; 1999: 198–199).

Rada zawiera pewien komponent dowolności, co oznacza, że odbiorca nie jest zobowiązany do podejmowania działań, ale powinien przynajmniej rozważyć możliwości zawarte w komunikacie nadawcy (TYMIAKIN, 2007: 126). Doradzanie „nie jest próbą spowodowania czyjegoś działania (w takim sensie, w jakim na przykład prośba jest). Rada to raczej mówienie komuś, co jest dla niego najlepsze” (WIERZBICKA, 1973: 215). Dla rady charakterystyczne są następujące elementy: dwuetapowa procedura realizacji²⁵, złożona relacja nadawczo-odbiorcza, jednostronny zysk, konieczność unikania niestosownych zachowań komunikacyjnych (TYMIAKIN, 2007: 127–135).

Zanim negocjator sformułuje radę, podejmuje zróżnicowane kroki. Przedstawia siebie w pozycji eksperta:

N: *Ja to potrafię zrozumieć, miałem takie doświadczenia...* (LIPCZYŃSKI, 2007: 86)

dokonuje oceny sytuacji:

N: *I believe we have a problem, and I think if we put our heads together we can probably solve it* (Wygląda na to, że mamy problem. Ale jeśli będziemy współpracować, to sądzę, że uda nam się go rozwiązać) (FOWLER, VIVO, 2001: 92)

²⁵ Dwuetapowość procedury polega na wysłaniu przez nadawcę komunikatu inicjującego, że potrzebuje rady, prosząc o pomoc.

deklaruje pomoc²⁶:

N: *ale uważam że jeżeli razem siądziemy nad tym problemem / to go rozwiążemy* (SPNK 1)

N: *Pozwól sobie pomóc* (Z wywiadów z negocjatorami)

Oto kilka przykładów rady²⁷:

S: *No / to jak jest, to zapraszam serdecznie / to powinienes tutaj teraz być / i nie powinienes gadać sobie przez telefon / tylko powinienes tutaj przyjść / **usiedlibyśmy** sobie na dwóch stołkach / tak / i **pogadalibyśmy** razem / tak stary / albo mi mówisz / że jesteś dobrym człowiekiem / a teraz mi wyjeżdżasz znowu z szatanem // tak / zdecyduj się na coś / traktuj mnie poważnie* (SPNK 2)

N: *moglibyśmy się zastanowić wspólnie / jak by zakończyć sytuację trudną sytuację / wiem / że jest mi łatwo opowiedzieć o pani trudnej sytuacji / bo pani czuje to doskonale / ten ból / który ma teraz pani / w sobie / i na pewno / ja w żaden sposób nie jestem tutaj żadnym / jakąś osobą / która do pani [...] (SPNK 1)*

Badania własne negocjacji kryzysowych

Zagadnieniu negocjacji kryzysowych poświęciłam trzy książki: *Bezpieczeństwo uczestników interakcji – Kiedy słowo jest bronią* (STAWNICKA, 2012a), *Modele komunikacji w sytuacjach kryzysowych* (STAWNICKA, 2012b) oraz *Bezpieczeństwo w sytuacjach kryzysowych. Między rytuałem, rutyną a kreatywnością* (2014).

W książce *Bezpieczeństwo uczestników interakcji – Kiedy słowo jest bronią* (STAWNICKA, 2012a) określiłam reguły stosowania technik konwersacyjnych w negocjacjach kryzysowych. Tytuł każdego 10 z rozdziałów został sformułowany w imperatywie z użyciem formy czasownikowej w drugiej osobie. Jest to swego rodzaju dekalog negocjatora, który swoimi zabiegami nakłania drugą stronę do zmiany określonych zachowań mentalnych i czynnościowych. Tytuły kolejnych rozdziałów brzmią następująco:

²⁶ Należy nawiązać tutaj do propozycji Arystotelesa, który sugerował, iż udzielanie rady powinno być poprzedzone komplementowaniem.

²⁷ W korpusie nie wystąpiły przykłady z operatorem *radzę ci*.

1. Nakłaniaj niedyrektywnie!
2. Stosuj techniki, taktyki, strategie, triki negocjacyjne!
3. Aktywnie słuchaj i milcz!
4. Wybierz model działania i modyfikuj go!
5. Zadawaj właściwe pytania!
6. Uwzględniaj różnice kulturowe!
7. Zwracaj uwagę na komunikaty niewerbalne!
8. Wycisz emocje!
9. Pomóż drugiej stronie zachować twarz!
10. Bądź szczery!

W kolejnej książce (STAWNICKA, 2012b) zostały opisane modele komunikowania się w negocjowaniu kryzysowym:

- model „odchodząc od nie” (*The „Getting past No” Model of Negotiations*);
- model S.A.F.E.²⁸;
- model wpływu na zachowania poprzez schody behawioralne (*The Behavioral Influence Stairway Model*)²⁹;
- model cylindryczny zachowań komunikacyjnych P.J. TAYLORA (*A Cylindrical Model of Communications Behavior in Conflict Negotiation*)³⁰;
- ustrukturyzowany proces taktyczny zaangażowania (*The Structural Tactical Engagement Process Model (STEPS)*)³¹;
- cykliczny model negocjacji P.H. GULLIVERA (*Gulliver’s Phase Model*)³².

²⁸ Model S.A.F.E. zaproponowany przez M.R. HAMMERA i R.G. ROGANA (1997: 9–23) charakteryzuje się uwzględnieniem czterech aspektów w procesie komunikacji (akronim S.A.F.E): *substantive frame* (poziom treści); *attunement frame* (wzajemne zharmonizowanie); *face frame* (kwestia zachowania twarzy; poziom identyfikacji); *emotion frame* (poziom emocji).

²⁹ W modelu wpływu na zachowanie poprzez schody behawioralne (*The Behavioral Influence Stairway Model*) wyróżnia się cztery elementy: aktywne słuchanie; empatia; porozumienie; wpływ behawioralny; zmiany zachowania (NOESNER, WEBSTER, 1997; VECCHI, 2007, 2009a, 2009b; VECCHI, VAN HASSELT, ROMANO, 2005: 533–551).

³⁰ Model zachowań komunikacyjnych P.J. TAYLORA (*Cylindrical Model of Communications Behavior*) (TAYLOR, 2002), psychologa z Uniwersytetu w Lancaster w Wielkiej Brytanii, rekomendowany przez autora jako uniwersalny model do badania sytuacji kryzysowych (TAYLOR, 2002: 9), został sprawdzony empirycznie przez autora w 9 sytuacjach kryzysowych (porównania o charakterze kryminalnym, politycznym i będące wynikiem konfliktów rodzinnych).

³¹ Model STEPS, tj. ustrukturyzowany proces taktyczny zaangażowania (*Structured Tactical Engagement Process Model*) zaproponowany przez B. KELLINA, C.M. MCMURTRY’EGO (2007: 29–51) odnosi się do wywierania wpływu na sprawców sytuacji barykadowych w celu osiągnięcia bezsiłowego rozwiązania sytuacji.

³² Cykliczny model negocjacji P.H. GULLIVERA opisany przez autora w książce *Disputes*

Trzecia z książek *Bezpieczeństwo w sytuacjach kryzysowych. Między rytuałem, rutyną a kreatywnością* (2014) zawiera omówienie sposobów prowadzenia negocjacji ze sprawcą sytuacji kryzysowej, możliwości zastosowania reguł wpływu społecznego w negocjacjach kryzysowych, stosowanie środków perswazji w negocjacjach kryzysowych. Zwrócono w niej uwagę na wybrane techniki i taktyki werbalne stosowane przy prowadzeniu negocjacji kryzysowych, omówiono przykład rozmowy sprawcy z negocjatorem policyjnym, kwestię roli milczenia, przemilczania i pauz w negocjacjach, a także kwestię różnic kulturowych. Ważne miejsce zajmuje w książce aspekt pragmatylingwistyczny negocjacji kryzysowych. Dokonano w niej klasyfikacji aktów mowy w negocjacjach kryzysowych z wybranymi przykładami, a także przedstawiono sytuacje łamania warunków niewadliwego wykonania aktów illokucyjnych w negocjacjach tego typu. Zaproponowano tematykę badawczą w ramach zagadnień komunikowania kryzysowego.

Program kursu negocjowania kryzysowego dla funkcjonariuszy Policji

Kurs negocjacji kryzysowych realizowany jest na trzech poziomach: dla policjantów pierwszego kontaktu, dla zespołów antykonfliktowych i dla negocjatorów policyjnych. Celem kursu jest doskonalenie umiejętności w zakresie prowadzenia negocjacji kryzysowych i reagowania w sytuacjach konfliktowych. Każdy kurs składa się z kilku bloków tematycznych. W obrębie każdego bloku realizowane są te same zagadnienia, przy czym prowadzący decyduje, w jakim zakresie będą realizowane na poszczególnych stopniach kursu.

W bloku nr 1 omówione zostanie pojęcie negocjacji policyjnych i kryzysowych (*sensu stricto* i *sensu largo*), zdefiniowane pojęcie negocjacji, negocjacji biznesowych, na podstawie słowników normatywnych, literatury przedmiotu i aktów prawnych. Zdefiniowane zostaną pojęcia: sytuacji kryzysowej, kryzysu, zagrożenia. Słuchacze zapoznają się z historią negocjacji kryzysowych. W bloku nr 2 omówione zostaną sposoby prowadzenia negocjacji kryzysowych poprzez nakłanianie subdyrektywne (zagadnienia manipulacji i perswazji oraz argumentowania w negocjacjach kryzysowych). Blok nr 3 zawiera charakterystykę wybranych taktyk i technik negocjacyj-

and Negotiations: A Cross-Cultural Perspective (1979) może być stosowany w negocjacjach zakładniczych.

nych, a w jej obrębie: zdefiniowanie podstawowych pojęć, wybrane techniki i taktyki negocjacyjne, omówienie roli aktywnego słuchania w negocjacjach. W bloku nr 4 omówione zostaną modele negocjacji w sytuacjach kryzysowych. Blok nr 5 poświęcony będzie aspektowi pragmatyngwistycznemu negocjacji kryzysowych. Zostaną w nim poruszone zagadnienia stosowania aktów mowy, a także kwestia łamania warunków niewadliwego wykonania aktów illokucyjnych (reguł konwersacyjnych). W bloku nr 6 zawarto inne zagadnienia negocjowania kryzysowego, takie jak: komunikacja niewerbalna w negocjacjach kryzysowych, różnice kulturowe w negocjacjach, tłumacz w negocjacjach kryzysowych, emocje w negocjacjach, zachowanie twarzy w negocjacjach.

Poniżej przedstawiam przykładowo zagadnienia wybranych bloków:

TEMAT NR 1: Modele negocjacji w sytuacjach kryzysowych

Zagadnienia	Czas	Metoda	Wskazówki do realizacji
Negocjacje oparte na zasadach (<i>Principled negotiation</i>)	2	wykład, dyskusja	Omówić model negocjacji opartych na zasadach (<i>Principled negotiation</i>) zaproponowany przez Rogera F. FISHERA, Williama URY'EGO i Bruce'a PATTONA w książce <i>Dochodząc do TAK. Negocjowanie bez poddawania się</i> (2000).

TEMAT NR 2: Strategia przełamywania oporu w negocjacjach

Zagadnienia	Czas	Metoda	Wskazówki do realizacji
Strategie przełamywania oporu w negocjacjach	2	wykład, dyskusja	Omówić strategie przełamywania oporu w negocjacjach według książek <i>Odchodząc od NIE. Negocjowanie od konfrontacji do kooperacji</i> (W. URY); <i>Dochodząc do TAK. Negocjowanie bez poddawania się</i> (FISHER, URY, PATTON).

TEMAT NR 3: Model wpływu na zachowania poprzez schody behawioralne

Zagadnienia	Czas	Metoda	Wskazówki do realizacji
Model wpływu na zachowania poprzez schody behawioralne	2	wykład, dyskusja	Omówić zasady działania w sytuacji kryzysowej według modelu wpływu na zachowania poprzez schody behawioralne (<i>Behavioral Influence Stairway Model / BISM</i>) zaproponowany przez Gregory'ego M. VECCHIEGO (2007). Jest to model oparty na aktywnym słuchaniu według propozycji FBI.

TEMAT NR 4: Model cylindryczny zachowań komunikacyjnych P.J. Taylora

Zagadnienia	Czas	Metoda	Wskazówki do realizacji
Model cylindryczny zachowań komunikacyjnych P.J. Taylora	2	wykład, dyskusja	Omówić zasady działania modelu zachowań komunikacyjnych P.J. TAYLORA (<i>Cylindrical Model of Communications Behavior</i>).

TEMAT NR 5: Ustrukturyzowany proces taktyczny zaangażowania

Zagadnienia	Czas	Metoda	Wskazówki do realizacji
Ustrukturyzowany proces taktyczny zaangażowania (<i>Structured Tactical Engagement Process Model / STEPS</i>)	2	wykład, dyskusja	Omówić możliwości zastosowania w sytuacjach kryzysowych modelu <i>Structured Tactical Engagement Process Model / STEPS</i> .

TEMAT NR 6: Cykliczny model negocjacji P.H. Gullivera oraz modelu S.A.F.E.

Zagadnienia	Czas	Metoda	Wskazówki do realizacji
Cykliczny model negocjacji P.H. Gullivera. Model S.A.F.E.	2	wykład, dyskusja	Omówić możliwości stosowania w sytuacjach kryzysowych modelu fazowego oraz S.A.F.E: <i>substantive frame</i> (poziom treści); <i>attunement frame</i> (wzajemne zharmonizowanie); <i>face frame</i> (kwestia zachowania twarzy; poziom identyfikacji); <i>emotion frame</i> (poziom emocji).

BLOK

*Aspekt pragmatyczny negocjacji kryzysowych.
Wybrane aspekty*

TEMAT NR 1: Akty mowy w negocjacjach kryzysowych.
Wybrane zagadnienia

Lp.	Zagadnienia	Czas	Metoda	Wskazówki metodyczne do realizacji
1.	Podział aktów mowy	2	dyskusja	Dokonać podziału aktów mowy według literatury przedmiotu.
2.	Akty działania nakłaniające	2	ćwiczenia	Określić akty mowy nakłaniania w prezentowanym materiale. Podjąć dyskusję na temat stosowania aktów mowy nakłaniających.
3.	Akt odmowy i obietnicy, groźby	2	dyskusja	Określić akty odmowy i obietnicy oraz groźby w prezentowanym materiale. Podjąć dyskusję na temat stosowania tych aktów mowy.

TEMAT NR 2: Łamanie warunków niewadliwego wykonania aktów illokucyjnych
w negocjacjach kryzysowych (reguł konwersacyjnych)

Lp.	Zagadnienia	Czas	Metoda	Wskazówki metodyczne do realizacji
1.	Określenie warunków niewadliwego wykonania aktów mowy w negocjacjach kryzysowych	2	dyskusja, ćwiczenia	Wyznaczyć warunki niewadliwego wykonania aktów mowy (obietnica, prośba, propozycja, przeproszenie, podziękowanie).
2.	Określenie warunków łamania niewadliwego wykonania aktów mowy w negocjacjach kryzysowych	2	prezentacja multimedialna, dyskusja	Wyznaczyć warunki łamania niewadliwego wykonania aktów mowy w negocjacjach kryzysowych.

BLOK

Inne zagadnienia negocjowania kryzysowego

TEMAT NR 1: Komunikacja niewerbalna w negocjacjach

Lp.	Zagadnienia	Czas	Metoda	Wskazówki do realizacji
1.	Gestykulacja. Wyraz mimiczny twarzy. Wygląd fizyczny. Dźwięki paralingwistyczne. Kanał wokalny. Spojrzenie i wymiana spojrzeń. Dystans fizyczny między rozmówcami. Pozycja ciała w trakcie rozmowy. Organizacja środowiska.	2	wykład, dyskusja	Przedstawić na rysunkach sposoby zachowań niewerbalnych z podkreśleniem, które mogą służyć wyrażeniu negatywnych emocji. Dyskusja grupy na temat zachowań niewerbalnych w sytuacjach kryzysowych.

TEMAT NR 2: Różnice kulturowe w negocjacjach.

Tłumacz w negocjacjach kryzysowych

Lp.	Zagadnienia	Czas	Metoda	Wskazówki do realizacji
1.	Uwzględnienie różnice kulturowe. Hierarchia potrzeb kultur zachodnich i niezachodnich. Negocjacje z tłumaczem.	2	wykład, dyskusja	Omówić znaczenie różnic kulturowych dla negocjacji kryzysowych. Wskazać możliwości prowadzenia negocjacji z tłumaczem.

TEMAT NR 3: Zachowanie twarzy w negocjacjach

Lp.	Zagadnienia	Czas	Metoda	Wskazówki do realizacji
1.	Pojęcie twarzy, akty zachowania twarzy, akty zagrażające twarzy. Znaczenie aktów zachowania twarzy w negocjacjach kryzysowych.	2	wykład, dyskusja	Omówić na podstawie anglojęzycznej literatury przedmiotu akty zagrażające twarzy oraz zachowania twarzy.

Bibliografia do rozdziału V

- AELSTYN VAN M.A., 2007: *Crisis Negotiations: An Evaluation of Perceived Characteristics that Facilitate the Successful Conclusion of Crisis Situations*. Sam Houston State University.
- AUSTIN J.L., 1962: *How to Do Things with Words*. London.
- AWDIEJEW A., 1987: *Pragmatyczne podstawy interpretacji wypowiedzi*. Kraków.
- AWDIEJEW A., 1989: *Strategie nadawcy i odbiorcy w procesie konwersacji (analiza pragmatyngwistyczna prośby)*. W: *Z zagadnień komunikowania interpersonalnego*. Red. Z. NĘCKI. Kraków, s. 33–41.
- AWDIEJEW A., 1999: *Tryby komunikacyjne*. W: *W zwierciadle języka i kultury*. Red. J. ADAMOWSKI, S. NIEBRZEGOWSKA. Lublin.
- AWDIEJEW A., 2004: *Gramatyka interakcji werbalnej*. Kraków.
- AWDIEJEW A., HABRAJSKA G., 2006: *Wprowadzenie do gramatyki komunikacyjnej*. T. 2. Łask.
- BIEL D., 2012a: *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych. Aspekt językowy, psychologiczny, prawny i organizacyjny negocjacji policyjnych*. Niepublikowana rozprawa doktorska. Uniwersytet Śląski.
- BIEL D., 2012b: *Negocjacje w sytuacjach kryzysowych. Podejście pragmatyngwistyczne*. Katowice.
- BIELSKA T., 1999: *Problematyka negocjacji policyjnych na poszczególnych etapach kształcenia psychologicznego*. W: *Psychologia a praktyka policyjna. Dotychczasowe doświadczenia i kierunki rozwoju kształcenia psychologicznego w szkołach policyjnych (materiały poseminaryjne)*. Red. I. KRZYNA. Szczytно.
- BIELSKA T., 2001: *Zachowanie policjanta na miejscu incydentu z zakładnikami lub manifestowanej próby samobójstwa*. Szczytно.
- BIELSKA T., 2004: *Funkcjonowanie człowieka w roli zakładnika*. W: *Kryzysy, katastrofy, kataklizmy*. Red. K. POPIOŁEK. Poznań, s. 76–83.
- BILSKY W., 2006: *Verhandlungen in Krisensituationen: Möglichkeiten und Grenzen eines Theorie Praxis Transfers*. Westfälische Wilhelms-Universität Münster. Tagung „Polizei & Psychologie” 03.–04. April. Frankfurt am Main; www.psy.uni-muenster.de.
- BILSKY W., 2007: *Krisenverhandlungen – Verhandlungen bei Geiselnahmen. Möglichkeiten und Grenzen eines Theorie-Praxis Transfers*. W: „Polizei & Psychologie”. Kongressband der Tagung „Polizei & Psychologie“ am 3. Und 4. April 2006 in Frankfurt am Main. Red. C. LOREI. Frankfurt am Main, s. 11–39.
- BILSKY W., MÜLLER J., VOSS A., VON GROOTE E., 2005: *Affect Assessment in Crisis Negotiation: An Exploratory Case Study Using Two Distinct Indicators*. „Psychology, Crime & Law”, t. 11/3, s. 275–287.

- BILSKY W., TEBRÜGGE B., WESSEL-THERHORN D., 2010: *Escalation and Deescalation in Hostage Negotiation*. W: *Contemporary Theory, Research, and Practice of Crisis and Hostage Negotiation*. Red. R.G. ROGAN, F.J. LANCELEY. New Jersey, s. 119–139.
- BODZIOCH K., POWAŻA D., 2002: *Prenegocjacje policyjne – istota i znaczenie*. Katowice.
- BOLZ F., HERSHEY E., 1979: *Hostage Cop*. New York.
- BRASSWELL M.C., MONGOMERY R.H.JR., LOMBARDO L.X., 1994: *Prison Violence in America*. Cincinnati.
- BUCHMANN K.E., 2003: *Das Management von Krisen und größeren Menschenansammlungen*. W: *Grundlagen der Polizeipsychologie*. Red. F. STEIN. Göttingen, s. 61–70.
- BUDZYŃSKA-DACA A., KWOSK J., 2009: *Erystyka, czyli o sztuce prowadzenia sporów. Komentarze do Schopenhauera*. Warszawa.
- CHARLES L.L., 2008: *When the Shooting Stopped: Crisis Negotiation at Jefferson High School*. Maryland.
- CICHOBLAŻIŃSKI L., 2008: *Techniki negocjacji i mediacji*. Częstochowa.
- COOPER H.A., 1985: *Hostage Rights — Law and Practice in Throes of Etution*, „Journal of International Law”, t. 15, nr 1.
- DĄBROWSKA A., 1992: *Akty etykiety językowej wyrażające brak zgody z opinią rozmówcy*. W: „Język a Kultura”. T. 6. *Polska etykieta językowa*. Red. J. ANUSIEWICZ, M. MARCJANIK. Wrocław, s. 115–120.
- DĄBROWSKA A., NOWAKOWSKA A., red., 2005: *Życzliwość i agresja w języku i kulturze*. W: „Język a Kultura”. T. 17. *Życzliwość i agresja w języku i kulturze*. Red. A. DĄBROWSKA, A. NOWAKOWSKA, Wrocław.
- DIJK VAN T.A., 1985: *Działanie, opis działania a narracja*. Przeł. A.B. FEDEWICZ. „Pamiętnik Literacki”, z. 1, s. 145–166.
- DOLNIK A., FITZGERALD K.M., 2008: *Negotiating Hostage Crisis with the New Terrorists*. Westport.
- DONOHUE W.A., 1981: *Development of a Model of Rule Use in Negotiation Interaction*. „Communication Monographs”, t. 48, s. 106–120.
- DONOHUE W.A., 2010: *Managing the Paradoxes in Crisis Bargaining*. W: *Contemporary Theory, Research, and Practice of Crisis and Hostage Negotiation*. Red. R.G. ROGAN, F.J. LANCELEY, New Jersey, s. 77–93.
- DONOHUE W.A., RAMESH C., BORCHGREVINK C., 1991: *Crisis Bargaining: Tracking Relational Paradox in Hostage Negotiation*. „The International Journal of Conflict Management”, t. 2, s. 257–274.
- DONOHUE W.A., RAMESH C., 1992: *Negotiator – Opponent Relationships*. W: *Communication and Negotiation*. Red. L.L. PUTNAM, M.E. ROLOFF. Newbury Park, s. 209–232.
- DONOHUE W.A., ROBERTO A.J., 1993: *Relational Development as Negotiated Order in Hostage Negotiation*. „Human Communication Research”, t. 20, s. 175–198.

- DONOHUE W.A., ROBERTO A.J., 1996: *An Empirical Examination of Three Models of Integrative and Distributive Bargaining*. „International Journal of Conflict Management”, t. 7, s. 209–229.
- DRABIK B., 2004: *Komplement i komplementowanie jako akt mowy i komunikacyjna strategia*. Kraków.
- DUBBERT G., 2006: *Profesjonalna komunikacja w sytuacjach specjalnych*. Oprac. A. HENSCHKE. „Problemy Kryminalistyki”, nr 251.
- FISHER R., URY W., PATTON B., 2000: *Dochodząc do TAK. Negocjowanie bez poddawania się*. Przeł. R.A. RZĄDCA. Warszawa.
- FOWLER R., DE VIVO P.P., 2001: *Analyzing Police Hostage Negotiations with the Verbal Interactional Analysis Technique*. „Journal of Police Crisis Negotiations”, t. 1, nr 1, s. 83–97.
- FÜLLGRABE U., 1992: *Psychologie für Polizeibeamte*. T. 8. *Der psychisch auffällige Mitbürger*. Stuttgart.
- GALASIŃSKI D., 1992: *Chwalenie się jako perswazyjny akt mowy*. Kraków.
- GAŁCZYŃSKA A., 2003: *Akty odmowy we współczesnym języku polskim*. Kielce.
- GAŁCZYŃSKA A., 2005: *Grzeczne i niegrzeczne akty odmowy w języku polskim*. W: „Język a Kultura”. T. 17. *Życzliwość i agresja w języku i kulturze*. Red. A. DĄBROWSKA, A. NOWAKOWSKA, Wrocław, s.113–118.
- GELB B., 1977: *The cop who saves lives*. „New York Times Magazine”, 17 April.
- GETTINGER S., 1983: *Hostage Negotiations Bring Them out Alive*. „Police Magazine”, nr 6.
- GOŹDZIEWICZ G., 2005: *Mediacja i arbitraż w polskim prawie pracy*. W: *Arbitraż i mediacja w prawie pracy. Doświadczenia amerykańskie i polskie*. Red. G. GOŹDZIEWICZ. Lublin.
- GULLIVER P.H., 1979: *Disputes and Negotiations: A Cross-Cultural Perspective*. New York.
- HAMMER M.R., 2010: *Saving Lives: The S.A.F.E. Model for Negotiating Critical Incidents*. W: *Contemporary Theory, Research, and Practice of Crisis and Hostage Negotiation*. Red. R.G. ROGAN, F.J. LANCELEY. New Jersey, s. 33–58.
- HAMMER M.R., ROGAN R.G., 1997: *Negotiation Models in Crisis Situations: The Value of a Communication-Based Approach*. W: *Dynamic Processes of Crisis Negotiation: Theory, Research and Practice*. Red. R.G. ROGAN, M.R. HAMMER, C.R. VAN ZANDT. Westport, s. 9–23.
- HAMMER M.R., ROGAN R.G., 2002: *Latino and Indochinese Interpretative Frames in Negotiating Conflict with Law Enforcement: A Focus Group Analysis*. „International Journal of Intercultural Relations”, t. 26, s. 551–575.
- HAMMER M.R., VAN ZANDT C.R., ROGAN R.G., 1994: *Crisis / Hostage Negotiation Team Profile*, „FBI Law Enforcement Bulletin”, nr 63 (3), s. 8–11.
- HERMANUTZ M., LITZCKE S.M., 2004: *Standards für den Umgang mit psychisch Kranken im polizeilichen Alltag*. „Polizei & Wissenschaft”, t. 3, s. 40–48.

- HERMANUTZ M., LUDWIG C., SCHMALZL H.P., 2001: *Moderne Polizeipsychologie in Schlüsselbegriffen*. Stuttgart.
- JABŁOŃSKA-BONCA J., 2003: *Prawnik a sztuka negocjacji i retoryki*. Warszawa.
- JAŁOSZYŃSKI K., 2001a: *Zagrożenie terroryzmem w wybranych krajach Europy Zachodniej oraz w Stanach Zjednoczonych*. Warszawa.
- JAŁOSZYŃSKI K., 2001b: *Terroryzm czy terror kryminalny w Polsce*. Warszawa.
- JAŁOSZYŃSKI K., 2001c: *Terroryzm fundamentalistów islamskich*. Warszawa.
- JAŁOSZYŃSKI K., 2002: *Terroryzm i walka z nim we współczesnym świecie*. Legionowo.
- JAŁOSZYŃSKI K., 2003: *Koncepcja współczesnych działań antyterrorystycznych*. Warszawa.
- JAŁOSZYŃSKI K., 2007: *Dowodzenie akcją (operacją) policyjną z wykorzystaniem pododdziału antyterrorystycznego*. W: *Zarządzanie kryzysowe wyzwaniem dla edukacji*. Red. A. URBAN. Szczytno.
- JAŁOSZYŃSKI K., 2008: *Współczesny wymiar antyterroryzmu*. Warszawa.
- JAŁOSZYŃSKI K., 2009a: *Organy administracji państwowej wobec zagrożeń terrorystycznych. Policja w walce i przeciwdziałaniu terroryzmowi*. Bielsko-Biała.
- JAŁOSZYŃSKI K., 2009b: *Współdziałanie polskich sił specjalnych wojska i Policji w operacjach ratunkowych uwalniania zakładników*. „Terroryzm”, nr 3, s. 13–17.
- JAŁOSZYŃSKI K., 2010: *Zagadnienia fizycznej walki z zagrożeniami terrorystycznymi: aspekty organizacyjne i prawne*. Warszawa.
- JAMES R.K., GILLILAND B.E., 2004: *Strategie interwencji kryzysowej*. Przeł. A. BIZIAŃSKI. Warszawa.
- JAROSZ H., 1986: *Pytania w funkcji innej niż pytajna*. „Język Polski”, z. 5, s. 352–358.
- KACZMAREK J., KIERSZKA M., 2008: *Porwania dla okupu*. Warszawa.
- KELLIN B., MCMURTRY C.M., 2007: *STEPS – Structured Tactical Engagement Process: A Model for Crisis Negotiation*. „Journal of Police Crisis Negotiations”, t. 7 (2), s. 29–51.
- KOMOROWSKA E., 2002: *Prośba niejedno ma imię, czyli o wykładnikach prośby w języku rosyjskim i polskim*. W: *Język trzeciego tysiąclecia II*. Kraków, 28 lutego–2 marca 2002. T. 1. *Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie*. Red. G. SZPIŁA. Kraków, s. 371–379.
- KOROLKO M., 1998: *Sztuka retoryki. Przewodnik encyklopedyczny*. Warszawa.
- LANCELEY F., 2003: *On-scene Guide for Crisis Negotiators*. Boca Raton.
- LANCELEY F.J., ROGAN R.G., 2010: *Concluding thoughts and future directions in crisis and hostage negotiation*. W: *Contemporary Theory, Research, and Practice of Crisis and Hostage negotiation*. Red. R.G. ROGAN, F.J. LANCELEY. New Jersey, s. 255–261.
- LASKOWSKA E., 2004: *Dyskurs parlamentarny w ujęciu komunikacyjnym*. Bydgoszcz.
- LEWICKI R.J., LITTERER J.A., SAUNDERS D.M., 1994: *Negotiation*. Boston.

- LOUDEN R.J., 1999: *The Structure and Procedures of Hostage/Crisis Negotiation Units in US Police Organizations*. Unpublished doctoral dissertation. City University of New York.
- MAJEWSKA M., 2005: *Akty deprecjonujące siebie i innych*. Kraków.
- MAMCARZ A., 1996: *Metodologia badań nad językiem nakłaniania. Zarys problematyki*. „Poradnik Językowy”, nr 10, s. 14–24.
- MCMAINS M.J., LANCELEY F.J., 2003: *The Use of Crisis Intervention Principles by Police Negotiators*. „Journal of Police Crisis Negotiations”, t. 3 (1), s. 3–30.
- MCMAINS M.J., MULLINS W.C., 2006: *Crisis Negotiation. Managing Incidents and Hostage Situations in Law Enforcement and Corrections*. Cincinnati.
- MOOREHEAD C., 1980: *Hostages to Fortune*. New York.
- MULLINS W.C., 2002: *Advanced Communication Techniques for Hostage Negotiators*. „Journal of Police Crisis Negotiations: An International Journal”, t. 2 (1), s. 63–81.
- MULLINS W.C., MCMAINS M.J., 2010: *Negotiation Issues With Terrorists*. W: *Contemporary Theory, Research, and Practice of Crisis and Hostage Negotiation*. Red. R.G. ROGAN, F.J. LANCELEY. New Jersey, s. 203–227.
- NOESNER G., 2010: *Stalling for Time. My Life as an FBI Hostage Negotiator*. New York.
- NOESNER G., WEBSTER M., 1997: *Crisis Intervention: Using Active Listening Skills in Negotiations*. „FBI Law Enforcement Bulletin”, t. 66, s. 13–18.
- PAWLIK J., 1990: *Negocjacje z osobami przetrzymującymi zakładników*. Legionowo.
- PAWLIK J., 1994: *Negocjacje z osobami przetrzymującymi zakładników jako forma zapobiegania agresji*. W: *Agresja i metody jej przeciwdziałania. Odniesienia do praktyki edukacyjnej i działań prewencyjnych Policji. Materiały z konferencji zorganizowanej w Centrum Szkolenia Policji 21.10.1993*. Legionowo, s. 37–42.
- PIOTROWICZ D., 2010: *Negocjacje kryzysowe i policyjne. Wybrane zagadnienia psychologiczne i kryminologiczne*. Warszawa.
- Rogan R.G., 1997: *Emotion and Emotional Expression in Crisis Negotiation*. W: *Dynamic Processes of Crisis Negotiation: Theory, Research and Practice*. Red. R.G. ROGAN, M.R. HAMMER, C.R. VAN ZANDT. Westport, s. 24–43.
- ROGAN R.G., 1999: *F.I.R.E.: A Communication-Based Approach for Understanding Crisis Negotiation*. W: *To Save lives. Proceedings of the First Proceedings of the First European Conference on Hostage*. Red. O.M.J. ADANG, E. GIEBELS. LSOP Police Education and Knowledge Centre Department of Educational Development and Research. Amsterdam, s. 25–42.
- ROGAN R.G., 2010: *Communication and Crisis/Hostage Negotiation: A Focus on Facework*. W: *Contemporary Theory, Research, and Practice of Crisis and Hostage Negotiation*. Red. R.G. ROGAN, F.J. LANCELEY. New Jersey, s. 95–118.
- ROGAN R.G., HAMMER M.R., 1994: *Crisis Negotiations: A Preliminary Investigation of Facework in Naturalistic Conflict Discourse*. „Journal of Applied Communication Research”, t. 22, s. 216–231.

- ROGAN R.G., HAMMER M.R., 1995: *Assessing Message Affect in Crisis Negotiations: An Exploratory Study*. „Human Communication Research”, t. 21, s. 553–574.
- ROGAN R.G., LANCELEY F.J., 2010: *Contemporary Theory, Research and Practice of Crisis and Hostage Negotiation. On Overview*. W: *Contemporary Theory, Research, and Practice of Crisis and Hostage Negotiation*. Red. R.G. ROGAN, F.J. LANCELEY. New Jersey, s. 1–9.
- ROGAN, R.G., HAMMER M.R., 2006: *The Emerging Field of Crisis / Hostage Negotiations. A Communication Based Perspective*. W: *Handbook of Conflict Communication*. Red. J. OETZEL, S. TING-TOOMEY. Thousand Oaks, s. 451–478.
- SCHMALZL H.P., PFEIFFER M., 2001: *Geiselnahme*. W: *Moderne Polizeipsychologie in Schlüsselbegriffen*. Red. M. HERMANUTZ, C. LUDWIG, H.P. SCHMALZL. Stuttgart, s. 68–75.
- SCHOPENHAUER A., 1983: *Erystyka, czyli sztuka prowadzenia sporów*. Przeł. B. i L. KORNORSKY. Przedm. T. KOTARBIŃSKI. Kraków.
- SCHULZ VON THUN, F., 1999: *Miteinander reden*. T. 3. *Das „Innere Team” und situationsgerechte Kommunikation*. Reinbek.
- SLATKIN A.A., 2005: *Communication in Crisis and Hostage Negotiations: Practical Communication Techniques, Stratagems, and Strategies for Law Enforcement, Corrections, and Emergency Service Personnel in Managing Critical*. Springfield.
- SLATKIN A.A., 2009: *Training and Strategies for Crisis and Hostage Negotiations*. Springfield.
- STAWNICKA J., 2012a: *Bezpieczeństwo uczestników interakcji – Kiedy słowo jest bronią*. Dąbrowa Górnicza.
- STAWNICKA J., 2012b: *Modele komunikacji w sytuacjach kryzysowych*. Dąbrowa Górnicza.
- STAWNICKA J., 2014: *Bezpieczeństwo w sytuacjach kryzysowych, Między rytuałem, rutyną a kreatywnością*.
- STEIN F., 2003: *Grundlagen der Polizeipsychologie*. Göttingen.
- STRENTZ T., 2006: *Psychological Aspects of Crisis Negotiation*. Boca Raton.
- SZYMANEK K., 2005: *Sztuka argumentacji. Słownik terminologiczny*. Warszawa.
- TAYLOR P.J., 2002: *Cylindrical Model of Communication Behavior in Crisis Negotiation*. „Human Communication Research”, t. 28, s. 7–48.
- TRUM H., SCHMALZL H.P., LANGER M., 1987: *Einen Schritt weiter – Und ich springe!* Stuttgart–München–Hannover.
- TYMIAKIN L., 2007: *Nakłanianie subdyrektywne. Propozycja, prośba i rada w realizacjach młodzieży gimnazjalnej. Zagadnienia wybrane*. Lublin.
- URY W., 1995: *Odchodząc od NIE. Negocjowanie od konfrontacji do kooperacji*. Przeł. R.A. RZĄDCA. Warszawa.
- USEEM B., KIMBALL P., 1991: *States of Siege – U.S. Prison Riots 1971–1986*. New York.
- VAN HASSELT V., ROMANO S., VECCHI G., 2008: *Role Playing: Application in Hostage and Crisis Negotiations Skills Training*. „Behavior Modification”, t. 32, s. 248–263.

- VECCHI G.M., 2007: *Crisis Communication: Skills Building in an Online Environment*. Unpublished manuscript. Quantico. Behavioral Science Unit, FBI Academy.
- VECCHI G.M., 2009a: *Critical Incident Response, Management, and Resolution: Structure and Interaction in Barricaded Hostage, Barricaded Crisis, and Kidnapping Situations*. „Inside Homeland Security”, t. 7 (2), s. 7–16.
- VECCHI G.M., 2009b: *Conflict and Crisis Communication: A Methodology for Influencing and Persuading Behavioral Change*. „Annals of the American Psychotherapy Association”, t. 12 (1), s. 34–42.
- VECCHI G.M., VAN HASSELT V.B., ROMANO S.J., 2005: *Crisis (Hostage) Negotiation: Current Strategies and Issues in High-Risk Conflict Resolution*. „Aggression and Violent Behavior”, t. 10, s. 533–551.
- WIECZOREK U., 1999: *Wartościowanie. Perswazja. Język*. Kraków.
- WIERZBICKA A., 1973: *Akty mowy*. W: *Semiotyka i struktura tekstu. Studia poświęcone VII Międzynarodowemu Kongresowi Slawistów, Warszawa 1973*. Red. M.R. MAYENOWA. Wrocław, s. 201–219.
- WIERZBICKA A., 1983: *Genry mowy*. W: *Tekst i zdanie. Zbiór studiów*. Red. T. DOBRZYŃSKA, E. JANUS. Wrocław, s. 130–137.
- WIERZBICKA A., 1987: *English Speech Act Verbs. A Semantic Dictionary*. Sydney.
- WIERZBICKA A., 1999: *Mówienie o emocjach*. W: *Tejże, Język – umysł – kultura. Wybór prac*. Red. J. BARTMIŃSKI. Warszawa.
- ZGÓŁKOWA H., ZGÓŁKA T., 2004: *Komplement jako rytualny akt mowy*. W: *Rytualizacja w komunikacji społecznej i interkulturowej*. Red. J. MAZUR, Lublin.

Rozdział VI

Mechanizm skargowy. Skargi na funkcjonariuszy Policji

*Odczuwajmy to, co mówimy, i mówmy to,
co odczuwamy.*

Seneka

Zgodnie z art. 63 *Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej* prawo do wnoszenia petycji, skarg i wniosków jest prawem zagwarantowanym każdemu bez ograniczeń wynikających z wymagania obywatelstwa. Tryb postępowania w sprawie skarg i wniosków reguluje przy tym *Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego*¹ art. 221, par. 1 oraz *Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków* (DzU nr 5 z 2002 r., poz. 46). Celem niniejszego rozdziału jest z jednej strony określenie stopnia realizacji wzorca gatunkowego skargi, stworzenie obrazu (obrazów) nadawcy skargi i obiektu („winnego”), wartościowanie stanów rzeczy lub działań osób, przeciwko którym wnoszona jest skarga. Omówione zostanie także przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków w Policji w 2012 roku. Źródłem materiału są teksty skarg wnoszonych do Komendy Głównej Policji

¹ Dalej kpa.

przez nadawców niebędących prawnikami², z którymi zapoznałam się podczas pobytu w Biurze Kontroli Komendy Głównej Policji od listopada 2012.

Definicje podstawowych pojęć

Kpa nie definiuje skargi, lecz określa przedmiot skargi i wniosku. *Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw* (art. 227 kpa)³. Przedmiotem wniosku mogą być natomiast *w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności* (art. 241 kpa). O tym, czy dane pismo jest wnioskiem czy skargą, decyduje treść w nim zawarta, a nie jego forma zewnętrzna – zatytułowanie pisma (art. 222 kpa). Na podstawie treści przypisywane są zatem danemu tekstowi cechy pozwalające zakwalifikować go do gatunku skargi⁴. Punktem wyjścia jest eksplikacja skargi Anny Wierzbickiej (1983b: 130), która wyodrębnia dwa typy skargi. W typie pierwszym nadawca informuje o niekorzystnej sytuacji, którą jest poczucie pokrzywdzenia. Eksplikacja skargi przedstawia się następująco:

² Nie analizuję zarówno skarg ustnych, jak i skarg mówionych i zapisanych przez protokolanta.

³ Problematykę przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków regulują artykuły 231–259 *Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego* (tj. DzU z 1980 r. nr 9, poz. 26; z 1980 r. nr 27, poz. 111; z 1982 r. nr 7, poz. 55; nr 45, poz. 289; z 1983 r. nr 41, poz. 185; z 1984 r. nr 34, poz. 183; z 1986 r. nr 47, poz. 228; z 1987 r. nr 21, poz. 123, nr 33, poz. 186; z 1989 r. nr 20, poz. 107; z 1990 r. nr 34, poz. 201; z 1991 r. nr 100, poz. 442; nr 119, poz. 513; z 1994 r. nr 122, poz. 593; z 1995 r. nr 1, poz. 1; nr 74, poz. 368; z 1996 r. nr 43, poz. 189; nr 106, poz. 496; z 1997 r. nr 75, poz. 471; nr 102, poz. 643; nr 137, poz. 926; nr 141, poz. 944; z 1998 r. nr 162 poz. 1126 i z 2000 r. nr 22, poz. 268) oraz przepisy *Uchwały nr 132 Rady Ministrów z dnia 28 listopada 1980 r. w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków* (MP nr 29, poz. 162; z 1987 r. nr 20, poz. 172; z 1989 r. nr 7, poz. 66).

⁴ O eksplikacji rzeczownika *skarga* oraz czasownika *skarżyć się* zob. m.in. KLESZCZOWA 1989; RESZKA 1986; 1989; o czasownikach *skarżyć się* i *narzekać* zob. RYBARKIEWICZ 1993; o eksplikacji *skarżyć się* oraz *żalić się* zob. GREŃ, 1994.

SKARGA₁

mówię: dzieje mi się coś złego
czuję się źle z tego powodu
mówię to bo chcę żebyś mi współczuł (WIERZBICKA, 1983b: 130).

W typie drugim nadawca informuje o niekorzystnej sytuacji spowodowanej przez sprawcę:

SKARGA₂

mówię: ktoś powoduje że dzieje mi się coś złego
czuję się źle z tego powodu...
mówię to bo chcę żebyś zrobił temu komuś coś złego (WIERZBICKA, 1983b: 130)

Oba warianty różnią się intencją mówiącego oraz statusem odbiorcy. W pierwszym z nich nadawca wyraża potrzebę współczucia, w drugim zaś – potrzebę odwetu, przy czym w drugim typie odbiorca ma możliwość działania. Apelowanie do odbiorcy o ukaranie winnego dotyczy zarówno działań związanych z sankcjami prawnymi, ale i intencją nadawcy może być chęć podjęcia działań w celu zabronienia adresatowi wykonywania określonych czynności w sposób dotychczasowy (nieodpowiedni) lub wyciągnięcia wobec adresata konsekwencji służbowych.

Katarzyna WYRWAS w książce *Skarga jako gatunek mowy* (2002) proponuje wyodrębnienie jeszcze dwóch odmian skargi:

SKARGA₃

mówię: dzieje mi się coś złego
czuję się źle z tego powodu...
mówię to bo chcę zrozumieć to co się ze mną dzieje

SKARGA₄

mówię: powodujesz że dzieje mi się coś złego
czuję się źle z tego powodu
mówię to bo chcę abys przestał tak postępować (WYRWAS, 2002: 11).

Nadawca osobiście odczuwa negatywne skutki postępowania osoby, na którą się skarży, i liczy na to, że adresat spowoduje ukaranie osoby będącej

obiektem skargi. Osoba skarżąca się czuje się źle z powodu działania obiektu skargi (RESZKA, 1986: 47).

W eksplikacjach skargi pojawił się komponent 'czuję się źle': 'X czuje się źle = z X-em stało się coś, czego X nie chciał, żeby się stało' (RESZKA, 1986: 47)⁵. Przy tym X chce, żeby Y dysponujący odpowiednimi sankcjami ukarał winnego, chce, aby Y-wi zabroniono wykonywania określonych czynności w dotychczasowy sposób albo wyciągnięto wobec Y-a konsekwencje służbowe. Natomiast eksplikacja wyrażenia *X jest niezadowolony* jest następująca: a) 'X czuje coś, czego nie chce czuć'; b) 'X wie, że A'; c) 'X sądzi, że chciał, żeby nie działo się to, że A' (RESZKA, 1989: 55). Dla porównania eksplikacja Anny WIERZBICKIEJ (1971a: 45): 'X czuje się tak, jak się czujemy, gdy stwierdzamy, że dzieje się to, co chcieliśmy, żeby się nie działo'.

Teksty, które zostaną poddane analizie w tym rozdziale, zalicza się do stylu urzędowego. Określenia *język urzędowy* używa się w odniesieniu do zróżnicowanych typów wypowiedzi, począwszy od aktów normatywnych, przez korespondencję biurową, kończąc na *curriculum vitae*. Językoznawcy badający język urzędowy używają terminów: *język administracyjny* (GAJDA, 1982; MALINOWSKA, 2001), *język urzędowy* (MALINOWSKA, 1995: 432–434), *styl urzędowy* (WOJTAK, 2001: 155), *język w urzędzie* (MALINOWSKA, 1999: 75). Bronisław WRÓBLEWSKI (1948) rozróżnia język prawny i prawniczy. Język prawny jest językiem tekstów aktów normatywnych (konstytucji, ustaw, rozporządzeń z mocą ustawy, rozporządzeń, ratyfikowanych umów międzynarodowych oraz aktów prawa miejscowego), wytworem czynności stanowienia prawa przez organy, które mają kompetencję prawodawczą. Język prawniczy natomiast to język wypowiedzi nawiązujących do prawa w różnym stopniu i zakresie, który funkcjonuje w różnych sferach komunikacji. Dlatego też Maciej ZIELIŃSKI (1999: 71) zaproponował określenie *języki okołoprawne*, odnoszące się do wypowiedzi nawiązujących do prawa i formułowanych np. przez obywateli, dziennikarzy, prawoznawców, prawników stosujących prawo, inne podmioty orzekające w postępowaniu sądowym, administracyjnym, wójtów, wojewodów (ZIELIŃSKI, 2004: 13–14). W obrębie języka administracyjnego, stanowiącego jeden z języków okołoprawnych, Maciej ZIELIŃSKI wyróżnia język urzędowy. Agnieszka CHODUŃ (2010: 10) proponuje, aby terminem *język urzędowy* objąć wypowiedzi wy-

⁵ Por. także 'X mówi Y-owi, że Z zrobił S, co spowodowało, że X-owi stało się coś, czego X nie chciał, żeby mu się stało'; X mówiąc to, chce, żeby Y współczuł mu z powodu tego, co zrobił Z' (RESZKA, 1986: 48).

stępujące w pewnej zinstytucjonalizowanej sytuacji komunikacyjnej. Przez *dyskurs urzędowy* autorka rozumie akt komunikacyjny odbywający się między określonymi podmiotami, z których co najmniej jeden jest podmiotem zinstytucjonalizowanym⁶. Przedmiotem analizy w niniejszym rozdziale jest zatem forma pisemna dyskursu urzędowego, która co prawda realizuje się w formie zwrotnej, koncentruję się jedynie na formie jednokierunkowej zwracania się petenta do urzędu. Badam stopień jej formalizacji, wychodząc od teorii prototypu, wpływ języka prawa na dyskurs urzędowy, przejawiający się między innymi w dążeniu do precyzji wypowiedzi.

Pojęcie gatunku

Gatunek wypowiedzi jest sposobem komunikowania się uwarunkowanym historycznie i kulturowo oraz ujętym w społeczne konwencje⁷. Jest to pewien wzorzec organizacji tekstu, a także zbiór tekstów, w których określony wzorzec jest realizowany, aktualizowany (GAJDA 1993: 245). Przy opisywaniu gatunków mowy, tj. identyfikacji tekstu reprezentującego dany gatunek mowy należy uwzględnić: intencje wypowiedzi nadawcy, identyfikację struktury (językowy kształt tekstu), tematykę wypowiedzi⁸.

Analizując gatunek skargi, wykorzystuję teorię prototypów wypracowaną przez Eleanor ROSCH na podstawie badań z dziedziny psychologii rozwojowej. Zgodnie z założeniami tej teorii kategoryzacji świata dokonujemy przez prototyp, najbardziej wyrazisty okaz danej kategorii, będący swoistym punktem odniesienia dla pozostałych kategorii, mających niejednakowy status. Oddalając się od centrum kategorii w kierunku peryferii, kategoria ta ma coraz bardziej rozmyty charakter. Prototyp jest strukturą poznawczą, która daje się odnieść do jakiegoś segmentu otaczającej rzeczywistości lub w jakiś sposób z takim segmentem skorelować (TABAKOWSKA, 1995: 42). Koncep-

⁶ Jest to komunikacja petenta z organem władzy publicznej reprezentowanym przez urzędnika (osobę fizyczną, prawną, podmiot profesjonalny niebędący osobą prawną lub inny organ występujący w roli petenta). Termin *język urzędowy* obejmuje język urzędników, realizowany głównie w formie ustnej, język organu stosującego prawo, realizowany w formie pisemnego aktu stosowania prawa, język petenta, realizowany zarówno poprzez formę ustną, jak i pisemną (CHODUŃ, 2010: 10).

⁷ O pojęciu gatunku zob. DUSZAK, 1998: 214; TODOROV, 1979; HEMPFER, 1979: 282, 301; GAJDA, 1993: 245. Prekursorem badań gatunkowych był Michaił BACHTIN (1983; 1986)

⁸ O roli intencji nadawcy zob. BACHTIN (1983: 113), WIERZBICKA (1983b: 135); o identyfikacji struktury wzorca gatunkowego zob. WITOSZ (1994: 78).

cja kategoryzacji prototypowej opiera się na idealizacji modelu mentalnego, a funkcję prototypu może pełnić najlepszy egzemplarz reprezentatywny dla danej kategorii lub schemat – zestaw cech, które powinny charakteryzować elementy danej kategorii.

Opozycja wtórne (złożone) i pierwotne (proste) gatunki mowy jest konsekwencją rozróżnienia dialogu ustnego oraz innych form komunikacji językowej (DOBRYŃSKA 1992b: 76)⁹. Pierwotne gatunki to zarówno najprostsze, prastare formy komunikacji, które zostały wypracowane na wcześniejszym etapie rozwoju społecznego, przed upowszechnieniem pisma, jak i gatunki, które stają się podstawą przetworzenia (DOBRYŃSKA, 1992b). Katarzyna WYRWAS (2002) wyróżnia skargę pierwotną, czyli gatunek wyjściowy, którym jest skarga potoczna, oraz wtórną – skargę do instytucji¹⁰.

Stopień realizacji wzorca tekstowego skargi

Współczesna polszczyzna występuje w kilku odmianach funkcjonalnych: pisanej (odmiana artystyczna, naukowa i oficjalna) oraz mówionej (wersja kulturalna, potoczna i oficjalna) (WILKOŃ, 1987: 57). Odmiana oficjalna nazywana jest stylem urzędowym (SKUBALANKA, 1976: 261; BUTTLER, 1982: 27), administracyjnym (GAJDA, 1982: 54). Nadawca – petent zwraca się do adresata (instytucji) w formie podania, wniosku, petycji czy skargi, tj. poprzez realizację formy listownej (MALINOWSKA, 1999: 80)¹¹.

Wzorzec gatunkowy jest projekcją typu wydarzeń komunikacyjnych na określone struktury tekstowe (GAJDA 1993: 252). Celem nadrzędnym skargi jest wyrażenie negatywnych emocji, nadawca wyraża w jakiejś formie językowej niezadowolenie z niepożądanego stanu rzeczy i chęć poinformowania o odczuwanym przez siebie dyskomforcie fizycznym i psychicznym (WYRWAS, 2002: 24).

⁹ O gatunkach prostych i złożonych zob. SKWARCZYŃSKA, 1965: 227–229; GAJDA, 1991: 73–74.

¹⁰ Do wtórnych (złożonych) gatunków mowy zalicza się nie tylko teksty artystyczne, ale i gatunki urzędowe.

¹¹ Wyjaśnienia wymaga użycie terminów *styl urzędowy* oraz odrębny typ komunikacji obywatela z urzędem. Styl urzędowy bowiem jest związany z działalnością administracyjno-prawną (WOJTAK, 1993: 147) i charakteryzuje się wysokim stopniem normatywności. Odnotować należy komunikację obywatela z urzędem jako typ odrębny, który nie realizuje w pełni cech języka urzędowego (SKUDRZYKOWA, 2000: 111). Kształt skargi zdeterminowany jest przy tym wyobrażeniem nadawcy o wymogach stylu urzędowego (SKUDRZYKOWA, 2000: 109).

Skarga ma w realizacji tekstowej dominantę semantyczną i strukturalną, przy tym elementy składowe (składniki tekstowe) mogą się realizować w różnych formach. Wzorzec tekstowy gatunku mowy powinien – jako typ działania językowego – zawierać zarówno strukturę podstawową, obejmującą wyłącznie elementy konstytutywne gatunku, jak i strukturę maksymalną, obejmującą również elementy fakultatywne (MAZUR, 1990: 74).

Struktura podstawowa i maksymalna skargi mówionej i pisanej¹² przedstawione zostały w tabeli:

STRUKTURA PODSTAWOWA	STRUKTURA MAKSYMALNA
SKARGA USTNA	
Wyrażenie negatywnego stanu emocjonalnego nadawcy	Określenie stanu emocjonalnego
Wskazanie powodu negatywnego stanu nadawcy ¹³	Przedmiot skargi (obiekt skargi, przewinienie, okoliczności zdarzenia: opis / narracja)
-----	Projektowanie stanu pożądanego
-----	Ocena / komentarz
SKARGA PISANA	
Inicjalna rama	
Elementy faktograficzne (miejscowość, data; podmiot skargi: imię, nazwisko, adres)	Elementy faktograficzne (miejscowość i data; podmiot skargi: imię, nazwisko, adres; adresat: imię, nazwisko, adres)
-----	Informacje o typie tekstu (tytuł: nazwa gatunkowa; przedmiot skargi; wskazanie winnego), powołanie się na normy prawne, informacja o typie działania językowego
-----	Zwrot grzecznościowy
Treść skargi	
Przedmiot skargi (obiekt skargi, tj. osoba; przewinienie; okoliczności zdarzenia)	Przedmiot skargi (obiekt skargi, tj. osoba lub instytucja; przewinienie; okoliczności zdarzenia, tj. opis, narracja)

¹² Elementy struktury podstawowej i maksymalnej skargi ustnej i pisanej zostały zaczerpnięte z książki Katarzyny WYRWAS pt. *Skarga jako gatunek mowy* (2002: 34–37; 82–85).

¹³ Na podstawie WYRWAS, 2002: 34.

-----	Projektowanie stanu pożądanego / ocena / komentarz
-----	Określenie stanu emocjonalnego
Petitum skargi	Petitum skargi
Finalna rama tekstowa	
-----	Apel (prośba o rozpatrzenie; prośba o odpowiedź)
-----	Formuły grzecznościowe (podziękowania; zapewnienie o szacunku)
Podpis nadawcy	Informacje o nadawcy (podpis; dodatkowa informacja o nadawcy)
-----	Dodatkowe informacje (informacje o świadkach zdarzeń; informacja o załącznikach; informacja o przekazaniu pisma)

Oto prototypowa skarga pisana z podziałem na elementy strukturalne przy zapisie w układzie tabelarycznym:

RAMA INICJALNA	
Elementy faktograficzne (miejscowość i data)	Płock, dnia 7 września 2011 r.
Podmiot skargi: imię, nazwisko, adres	Skarżący: Jakub Szczepański
Adresat: imię, nazwisko, adres	Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie Wydział II ul. Jasna 2/4 00-013 Warszawa <i>za pośrednictwem:</i> Komendanta Miejskiego Policji w Płocku ul. Słowackiego 4/1 09-400 Płock

Informacje o typie tekstu (tytuł: nazwa gatunkowa; przedmiot skargi; wskazanie winnego)	<i>Skarga na bezczynność Komendanta Miejskiego Policji w Płocku</i>
Powołanie się na normy prawne	brak
Zwrot grzecznościowy	brak
TREŚĆ SKARGI	
Obiekt skargi, tj. osoba lub instytucja	Niniejszym wnoszę skargę na bezczynność Komendanta Miejskiego Policji w Płocku...
Przedmiot skargi, przewinienie	<p>...w sprawie wniosku z dnia 22 sierpnia 2011 r. w przedmiocie udostępnienia informacji publicznej i zarzucam mu rażącą obrazę art. 10 ust. 1, art. 13 ust. 1 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej, art. 10 ust. 1 Konwencji o Ochronie Praw Człowieka i Podstawowych Wolności sporządzonej w Rzymie dnia 4 listopada 1950 r. oraz art. 61 ust. 1 i 2 Konstytucji RP z dnia 2 kwietnia 1997 r., a polegającą na nieudostępnieniu w terminie 14 dni informacji publicznej.</p> <p>Wnoszę o:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. zobowiązanie Komendanta Miejskiego Policji w Płocku do rozpoznania wniosku w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się wyroku; 2. rozpoznanie sprawy w postępowaniu uproszczonym; 3. zasądzenie od Komendanta Miejskiego Policji w Płocku kosztów procesu według norm przepisanych.
Przedmiot skargi (okoliczności zdarzenia, tj. opis, narracja)	Pismem z dnia 22 sierpnia 2011 r. zwróciłem się do Komendanta Miejskiego Policji w Płocku o informację dotyczącą domniemanego zgłoszenia Policji w dniu 30 września 2009 r. przez [...], odnośnie jej podejrzenia do stanu trzeźwości i odurzeniu narkotykami kierowcy autobusu Komunikacji Miejskiej – Płock Sp. z o.o., o numerze linii 21.

O fakcie tym zeznała, jako świadek przed Sądem Rejonowym w Płocku w sprawie o sygn. akt IV P 464/09, która toczyła się z powództwa Związku Zawodowego Kierowców i Pracowników Komunikacji Miejskiej w Płocku na rzecz [...].

Wyszczególniłem, że zależy mi na informacji w następującym zakresie:

1. dokładna godzina zgłoszenia;
2. czy zgłoszenie było imienne, czy też anonimowe;
3. jakie działania wynikające z ustawy o Policji zostały podjęte na skutek zgłoszenia;
4. imię i nazwisko oraz stopień policjanta przyjmującego zgłoszenie;

5. imiona i nazwiska oraz stopnie policjantów podejmujących interwencję na skutek zgłoszenia;

6. czy interwencję w sprawie odnotowano w notatniku służbowym lub też sporządzono notatkę służbową.

Odnosnie kwestii z punktu 6. poprosiłem o przesłanie zanonimizowanej kopii wszystkich notatek, w tym zamieszczonych w notatniku służbowym. We wniosku zawarłem również prośbę o przesłanie kopii wyjaśnień Zespołu Prawnego Komendy Wojewódzkiego Policji w Radomiu dotyczących wniosku Związku Zawodowego Kierowców i Pracowników Komunikacji Miejskiej w Płocku z dnia 25 maja 2011 r. Wniosek ten również dotyczył powyższej sprawy, lecz na skutek wyjaśnień Zespołu Prawnego odmówiono Związkowi Zawodowemu informacji.

Powyższy wniosek wpłynął do Komendy Miejskiej Policji w Płocku w dniu 23 sierpnia 2011 r. (datownik na zwrotnym potwierdzeniu odbioru). Pismem z dnia 25 sierpnia 2011 r., doręczonym przez dzielnicowego dnia 30 sierpnia 2011 r., znak: PPc-KN-692/688/11, Pierwszy Zastępca Komendanta Miejskiego Policji w Płocku odmówił udostępnienia informacji, podnosząc, iż żądane informacje nie mieszczą się w zakresie przedmiotowym pojęcia informacji publicznej.

Wskazano przy tym, że wyłącznie uprawnionym do uzyskania informacji jest Sąd Rejonowy w Płocku. Komendant Miejski Policji w Płocku był zobowiązany na podstawie art. 13 ust. 1 ustawy o dostępie do informacji publicznej do rozpatrzenia wniosku w terminie 14 dni, tj. do dnia 5 września 2011 r.

Projektowanie stanu pożądanego / ocena / komentarz	W mojej ocenie żądana od Komendanta Miejskiego Policji w Płocku informacja w całości mieści się w zakresie pojęcia informacji publicznej, o której mowa w art. 1 ust. 1 oraz art. 6 ust. 1 ustawy o dostępie do informacji publicznej.[...] W mojej ocenie treść przepisu art. 14 ust. 2 ustawy o Policji nie stoi na przeszkodzie zrealizowaniu wniosku z dnia 22 sierpnia 2011 r., bowiem dotyczy tylko i wyłącznie prokuratora, sądu, organów administracji państwowej i samorządu terytorialnego.
Określenie stanu emocjonalnego	brak
Petitum skargi	Komendantowi Miejskiemu Policji w Płocku z całą stanowczością należy zarzucić obrazę art. 10 ust. 1 Konwencji o Ochronie Praw Człowieka i Podstawowych Wolności. Przepis ten statuuje m.in. prawo do informacji, w tym informacji publicznej, co zostało wyrażone m.in. w decyzji Europejskiego Trybunału Praw Człowieka w Strasburgu z dnia 10 lipca 2006 r. [...]. W mojej ocenie Komendantowi Miejskiemu Policji w Płocku należy zarzucić beczynność.
FAZA FINALNA	
Apel (prośba o rozpatrzenie; prośba o odpowiedź)	Z powyższych względów, wnoszę jak na wstępie.
Formuły grzecznościowe (podziękowania; zapewnienie o szacunku)	brak
Informacje o nadawcy (podpis; dodatkowa informacja o nadawcy) ¹⁴	brak

¹⁴ Informacja o nadawcy została zamieszczona w ramie inicjalnej.

Dodatkowe informacje (informacje o świadkach zdarzeń; informacja o załącznikach; informacja o przekazaniu pisma)	Załączniki 1. jeden odpis skargi 2. dowód opłaty sądowej
--	--

Skarga ta realizuje wzorzec gatunkowy w różnym stopniu. W *Anali-
zie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Policji
w 2012 r.* (Biuro Kontroli KGP, Warszawa marzec 2012 r.) wymieniono ro-
dzaje skarg sklasyfikowane ze względu na zarzuty i przyczyny ich wnosze-
nia. W kategorii *Nieludzkie lub poniżające traktowanie* najliczniej wystąpiły
zarzuty: stosowania niedozwolonych metod fizycznych, przemocy psychicz-
nej / zastraszania, stosowania środków przymusu bezpośredniego. W kate-
gorii *Naruszenie prawa do wolności* dominujące zarzuty załatwione zostały
w następujący sposób: zasadność, legalność, prawidłowość zatrzymania, do-
prowadzenie do wytrzeźwienia, prawo do powiadomienia wskazanej osoby.
Z kolei w kategorii *Czynności procesowe, administracyjne, z ustawy o Policji
i inne* sposób załatwiania zarzutów przedstawia się następująco: interwencja,
bezczynność, opieszałość, czynności dochodzeniowo-śledczych. W kategorii
Załatwianie skarg (IV) najwięcej zarzutów dotyczyło: sposobu załatwienia
poprzedniej skargi, beczynności, opieszałości w załatwianiu skarg. Kolejną
znaczącą liczebnie grupę stanowiły zarzuty z kategorii *Niekulturalny stosu-
nek do obywatela*¹⁵. Z kolei w ramach kategorii *Skargi policjantów, pracow-
ników Policji i kandydatów* najwięcej zarzutów dotyczyło: spraw kadrowych,
spraw finansowych, postępowania kwalifikacyjnego w związku z przyjęciem
do służby. Kolejne kategorie to *Zachowania korupcyjne, Inne* oraz – ostat-
nia kategoria – *Postępowanie policjantów / pracowników poza służbą / pracą*.

¹⁵ Wzrost potwierdzalności jest wynikiem między innymi rejestracji przez skarżących zda-
rzenia telefonem komórkowym oraz rejestracji rozmów prowadzonych przez dyżurnych jed-
nostek, co stanowi następnie materiał dowodowy przy ustalaniu stanu faktycznego zdarzenia
(*Analiza przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Policji w 2012 r.*;
Biuro Kontroli KGP, Warszawa marzec 2012: 12).

Lingwistyczny opis skargi jako gatunku mowy. Badania własne

Rama inicjalna skargi obejmuje elementy faktograficzne, informacje o typie tekstu oraz zwrot grzecznościowy. Elementy faktograficzne to miejscowość i data, dane podmiotu skargi: imię, nazwisko, adres oraz dane adresata: imię, nazwisko, adres)¹⁶. Zamieszczenie nazwy miejscowości i daty nie jest obligatoryjne, istotne jednak znaczenie dla terminu załatwienia sprawy ma data wpłynięcia dokumentu do adresata¹⁷. Dane dotyczące podmiotu skargi zaleca się umieszczać w lewym górnym rogu kartki¹⁸. W tekstach skarg pojawia się nazwa instytucji (Komenda Główna Policji wraz z adresem) lub informacja o skierowaniu skargi do konkretnej osoby, którą jest Komendant Główny Policji. Pojawia się także formuła *Do + nazwa adresata* (instytucji lub konkretnej osoby z określeniem stanowiska służbowego): (do) stanowisko służbowe + imię i nazwisko adresata + nazwa instytucji + adres instytucji).

Informacja o typie tekstu zawiera tytuł¹⁹, w którym mieści się w ujęciu najszerszym nazwa gatunkowa, przedmiot skargi oraz wskazanie winnego. Ten schemat realizuje się poprzez struktury:

nazwa gatunkowa + przedmiot skargi + obiekt skargi

Dotyczy: Skarga na tendencyjne i na nieetyczne zachowanie funkcjonariusza Policji

Skarga na działania funkcjonariuszy z komisariatu Policji w mieście X

Skarga na bezczynność Komendanta Miejskiego Policji w mieście X

nazwa gatunkowa + obiekt skargi

¹⁶ O postulowanym układzie wymienionych elementów zob. POLAŃSKI, ORŁOWA, 1993: 124.

¹⁷ *Organ właściwy do załatwienia skargi powinien załatwić skargę bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca* (kpa, art 237, par. 1).

¹⁸ Zob. informacje zawarte w poradnikach (WOLSKA, SPIRYDOWICZ, 1974). Por. także: *Skarga i wniosek w celu ich rozpatrzenia i załatwienia, powinny zawierać imię i nazwisko (nazwę organizacji społecznej) oraz adres wnoszącego* (Uchwała 132 Rady Ministrów z dnia 28 listopada 1980 r. w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków; par. 4, pkt 2).

¹⁹ Tytuł nie stanowi eksplicytnego określenia gatunku, ponieważ pojawiają się dokumenty zatytułowane *Zażalenie, Wniosek, Prośba (o ukaranie)*.

Skarga na patrol Policji w mieście X w dniu2012 o godzinie 23.30²⁰.

przedmiot skargi + obiekt skargi²¹

Dotyczy: niedopełnienie obowiązków służbowych oraz działanie na szkodę interesu publicznego i prywatnego przez funkcjonariuszy z Komendy Miejskiej Policji w mieście X, woj. Y

W analizowanych przykładach brak powołania się na normy prawne w ramie inicjalnej skargi²². Natomiast informacja o typie działania językowego realizuje się poprzez zapowiedź w formie metatekstowej informacji o zainicjowaniu tekstu, jest to formuła: czasownik w formie 1. osoby liczby pojedynczej lub mnogiej oraz forma przypadku rzeczownika *skarga*, np. *(Niniejszym) składam skargę..., Piszę tę skargę, (Niniejszym), wnoszę skargę*. Zwrot grzecznościowy do adresata pojawia się w ramie inicjalnej skargi, ale nie jest obligatoryjny. Jego pojawianie się spełnia w tekście skargi kilka funkcji: apelatywną (nazwanie odbiorcy w celu zwrócenia jego uwagi), faktyczną (podtrzymanie kontaktu między nadawcą i odbiorcą), pragmatyczną (w celu wyrażenia emocjonalnego stosunku nadawcy do odbiorcy) (Ożóg, 1990: 62–63). Zwrot grzecznościowy składa się z przymiotnika *szanowny* z rzeczownikiem *pan*²³ oraz nazwą funkcji pełnionej przez adresata (*Szanowny Panie Komendancie*). W skargach pojawił się też zwrot skierowany do instytucji (*Szanowna Policjo*).

W tekstach w schemacie realizującym strukturę skargi w sposób maksymalny wyróżnić można: przedmiot skargi, przedstawienie stanu pożądanego / ocena tego stanu, określenie stanu emocjonalnego oraz *petitum* skargi. W ramach przedmiotu skargi pojawia się obiekt skargi, nazwanie przewinienia oraz opis okoliczności zdarzenia, które jest przyczyną złożenia skargi.

Obiektem skargi jest osoba lub instytucja winne przewinienia wobec osoby składającej skargę. Nadawca podaje dane osoby, przeciwko której wnosi skargę:

²⁰ Dane dotyczące osób i miejsc zostały zmienione, aby uniemożliwić identyfikację nadawcy.

²¹ Brak natomiast realizacji schematu *nazwa gatunkowa + przedmiot skargi*.

²² Powołanie się na normy prawne występuje wyłącznie w *petitum* skargi.

²³ W polskiej tradycji gramatycznej wyrazy *pan*, *pani* są rzeczownikami, ale np. Romuald Huszcza (1980: 179) zalicza je do zaimków nacechowanych pod względem wartości honoryfikatywnej.

Niniejszym składam skargę na działania i zachowanie p. [...], która nie dopełniła swoich obowiązków i wykazała się nieprofesjonalizmem.

Piszę tę skargę dlatego, że bezpodstawnie działania p. ... zatrwały nam 2 lata życia, cały rok 2010 i 2011, naraziły nas na stres, straty materialne i wpłynęły na pogorszenie naszego stanu zdrowia.

lub funkcję²⁴

*Ja niżej podpisany składam skargę **na funkcjonariuszy Policji...**
Niniejszym składam skargę na działania i zaniechania **funkcjonariuszy pełniących służbę komisariacie Policji w mieście X (powiat Żywiecki)...***

Wskazanie przewinienia jest wyrażane przy pomocy różnych środków językowych. Pojawia się negacja wyrażona eksplicitnie:

*Niniejszym składam skargę na [...] funkcjonariuszy pełniących służbę komisariacie Policji w mieście X (powiat Żywiecki), którzy asystują w **bezpprawnych** działaniach skierowanych przeciwko mojemu mieniu i **nie podejmują działań** mających na celu zapobieżenie popełniania przestępstw na moją szkodę. Niniejszym wnoszę skargę na **bezczytnność** Komendanta Miejskiego Policji w mieście X w sprawie wniosku z dnia 22 sierpnia 2011 r. w przedmiocie udostępnienia informacji publicznej i zarzucam mu rażącą obrazę art. 10 ust. 1, art. 13 ust. 1 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej, art. 10 ust. 1 Konwencji o Ochronie Praw Człowieka i Podstawowych Wolności sporządzonej w Rzymie dnia 4 listopada 1950 r. oraz art. 61 ust. 1 i 2 Konstytucji RP z dnia 2 kwietnia 1997 r., a polegającą na **nieudostępnieniu** w terminie 14 dni informacji publicznej.*

Ponadto negacja pojawia się w wyrazach, które składnikach znaczeniowych zawierają sem negacji (PUZYNINA, 1983: 124):

*Niniejszym składam skargę na działania i **zaniechania**²⁵ funkcjonariuszy...*

Opis okoliczności zdarzenia zawiera często bardzo szczegółowe przedstawienie zdarzeń z podaniem daty i godziny, a także precyzyjnego ujęcia ich przebiegu:

²⁴ Brak przykładów zawierających inne informacje poza danymi osobowymi lub pełnią funkcję służące identyfikacji.

²⁵ *Zaniechać* 'nie robić niczego'.

*Dnia ... wracając z baru (strefa kibica hotelu Ratibor) ulicą Drzymały w stronę Głowackiego wyminął mnie wraz z żoną patrol Policji²⁶. Jak się później okazało patrol postanowił zawrócić za nami. Przy zamawianiu piwa barman popełnił gafę i otworzył butelki postanowiliśmy je donieść do domu. Kiedy patrol był na naszej wysokości wiedziałem, że zostaniemy wylegitymowani z zdenerwowania zakląłem sobie cicho pod nosem. Jak się później okazało niestety usłyszeli to Policjanci. To, co później się stało przekroczyło moje najśmielsze oczekiwania. Panowie „młodzi gniewni” wyskoczyli z wozu jak na dzikim zachodzie w trójkę zaszli nas z trzech stron i zaczęli legitymować bez **podania powodu zatrzymania, przedstawienia się**²⁷ i cały czas czepiając się mojego poprzedniego słowa. Policjanci również przyznali mi, że nie hałasowaliśmy i szliśmy spokojnie do domu i gdybym pod nosem nic nie mówił to pewnie nie byłoby całego zajścia. Sytuacja robiła się nie przyjemna i trochę zacząłem się denerwować, dlatego nie wiedząc, dlaczego zrobiłem łyk otwartego piwa. I w tym momencie otworzyli drzwi i zaczęli mnie szantażować, że jak nie podpisze mandatu w wysokości 100 zł to wrzucą mnie do wozu i założą sprawę o kolegium do sądu Grockiego. Postanowiłem podpisać mandat, chociaż nie podobał mi się sposób perswazji „młodych gniewnych” to wiem, że zrobiłem łyk i byłem winien. Jednak zdziwiłem się bardzo i musiałem mocno bić się z myślami i kontrolować, kiedy zaczęli w ten sam sposób grozić mojej żonie, pomimo iż jej piwo było całe i żaden z policjantów nie widział żeby piła i trzymała butelkę schowaną. Żona wystraszyła się i podpisała mandat.*

Nadawca przedstawia stan pożądaný, wypowiadając się o powinnościach określonych osób, które – jego zdaniem – zachowywały się niewłaściwie, i stosuje przy tym wykładniki modalności deontycznej: *trzeba, należy, powinien, musi*²⁸:

Moją intencją pisania tej skargi jest to, aby zwrócić uwagę tym bardzo młodym chłopakom, że nie stoją ponad prawem tylko je reprezentują i podczas

²⁶ W tekście zachowano oryginalną pisownię dokumentu.

²⁷ Wyróżnienie w tekście oryginalnym.

²⁸ Współcześnie modalność charakteryzuje się jako postawę wypowiadającego względem treści komunikatu (POLAŃSKI, red., 1995: 337–338; BONIECKA 1999: 11; GRZEGORCZYKOWA, 2001: 121; JĘDRZEJKO, 1987: 19; WRÓBEL, 1991: 261). Wyróżnia się następujące rodzaje modalności fakultatywnej: modalność deontyczna – odnosi się do świata norm i ocen i dotyczy działalności człowieka, przy czym normy i oceny z woli indywidualnego lub zbiorowego sprawcy są mu dozwolone bądź zakazane; modalność epistemiczna – odnosi się do świata przekonań nadawcy i dotyczy stopnia pewności wyrażanych przez nadawcę sądów; modalność aletyczna – dotyczy świata zdarzeń zewnętrznych, obiektywnych, treścią świata zdarzeń są zjawiska niezależne od woli lub przekonania nadawcy.

*zatrzymania **należy** trzymać się ściśle jasno określonych procedur a nie udawać kowbojów.*

Przedstawienie stanu pożądanego może być związane z powołaniem się na akty prawne:

*Konieczne jest również odwołanie się do treści art. 61 Konstytucji RP, zgodnie z którym obywatel **ma prawo** do uzyskiwania informacji o działalności organów władzy publicznej oraz osób pełniących funkcje publiczne (ust. 1), a jednym z przejawów prawa jest dostęp do dokumentów (ust. 2). Powyższy przepis Konstytucji **należy** stosować bezpośrednio, co przekłada się na szeroki zakres przedmiotowy uprawnienia do informacji publicznej.*

*Wskazać ponadto **należy**, że w myśl art. 4 ust. 1 Konstytucji RP władza zwierzchnia w Rzeczypospolitej Polskiej należy do Narodu.*

Wyrażane są sądy o powinnościach osób i instytucji:

*... resort **powinien** zwracać baczniejszą uwagę na wszelkie występujące nieprawidłowości w małych środowiskach, by nie budowały obrazu władzy patologicznej.*

*... jako funkcjonariusz **powinien** był temu zapobiec. Jeżeli tego nie dopatrzył to solidarnie odpowiada za wyrządzone szkody przez ich uczestników w mieszkaniu lokatora czasie jego nieobecności.*

Nadawca wyraża emocje²⁹ w sposób eksplicytny:

*... **jestem wzburzony nieskuteczną interwencją...***

*Policjanci powiedzieli tylko że spiszą notatkę i tyle mogą zrobić, proszę ocenić czy wszystko przebiegło tak jak to powinno być? **Bo czujemy się wszyscy poszkodowani...***

Pytania retoryczne³⁰ służą wyrażaniu emocji. Nadawca pragnie wzbudzić współczucie odbiorcy i ujmuje swój problem w formie pytania, na które nie wymaga odpowiedzi, lub sam sobie odpowiada:

²⁹ O ekspresywności języka zob. m.in. GRABIAS, 1981; MICHALEWSKI, red., 2006; WOJTCZUK, WIERZBICKA, red., 2004; NOWAKOWSKA-KEMPNA, DĄBROWSKA, ANUSIEWICZ, red., 2000; a o problematyce aksjologicznej w językoznawstwie zob. OSKIERA, red., 2007.

³⁰ Pytania retoryczne służą wyrażaniu emocji. O pytaniach retorycznych zob. m.in. GOŁĄB, HEINZ, POLAŃSKI, 1968; GRZESIUK, 1995: 69; DANIELEWICZOWA, 1991b: 161.

Jak wynika z otrzymanej informacji w Prokuraturze, co wynika z treści Postanowienia funkcjonariusza Policji, iż kradzież i włamanie do mieszkania lokatora nie narusza prawa i nie jest przestępstwem?

Jak można oskarżać niewinnych ludzi, bo tak jej wygodnie dla robienia wyników i kariery na ludzkiej krzywdzie!

Szanowny panie Komendancie co może zrobić dwoje starych ludzi, skoro przeciw dwojga schorowanym, wyczerpanym przez Malczewskich i Wolskich nie ma się do kogo zwrócić o jakąkolwiek pomoc.

Nadawca sam odpowiada na postawione pytania:

Jak tu dalej żyć, jak nie ma sprawiedliwości? Nie da się.

Gdzie jest sprawiedliwość i równość? Nie ma, nigdzie nie ma.

Emocje wyrażane są także poprzez powtórzenia³¹. Mówiący stara się podkreślić ważność kwestii powodujących największe emocje, zintensyfikować stopień niezadowolenia. Podkreślić należy jednak, że powtórzenia występujące przede wszystkim w żywej mowie, pojawiają także w skargach pisanych do Komendy Głównej Policji. Bożena WITOSZ wyróżnia dwie funkcje powtórzeń: organizującą koherencję tekstu oraz decydującą o ekspresji wypowiedzi. Teresa AMPEL wymienia natomiast trzy funkcje powtórzeń: impresywną, ekspresywną oraz funkcję nawiązania określonych składników wypowiedzi (AMPEL, 1978: 182). Powtarzanie wynika z obawy o właściwą percepcję wypowiedzi, podkreślenie ważności danego elementu, dążenia do przekonania odbiorcy o ważności faktów, zintensyfikowania elementu wypowiedzi.

Powtarzany jest pojedynczy składnik³², np. orzeczenie:

Moje skargi ciągle odrzucają, ciągle odrzucają.

Także podmiot zdania wyrażony za pomocą zaimka:

Nikt mi nie pomoże, nikt, nikt.

Powtarzać się mogą skupienia wyrazowe:

Jak mogli mi to zrobić, jak mogli, żeby tak człowieka sponiewierać, tak sponiewierać.

Tego nie sposób wytrzymać. Nie sposób wytrzymać.

³¹ Według Bożeny WITOSZ (1988: 103) powtórzenia podkreślają ekspresję wypowiedzi.

³² Charakter powtarzanych składników omówiła GRZESIUŁ, 1995: 167.

Nienawidzę tego porządku, nienawidzę tego wszystkiego.

W powtórzeniu może nastąpić uszczuplenie komponentu, np. przy powtórzeniu czasownika:

Pytam, czy mi wierzy, wierzy, że nie piłem piwa, on mówi, że ta otwarta puszka to dowód i widział.

Mnie nie obchodzi jak Policja rozwiąże tę kwestię, jak rozwiąże...

Powtarzane mogą być elementy nie pełniące funkcji predykatu:

Systematyczna agresja tworzy uraz. Tak tytułem przykładu kiedyś ktoś mnie napadł od tyłu i do teraz jak słyszę za sobą kroki, choćby w centrum miasta, przepuszczam idącą za mną osobę. Powstał uraz

W powtórzeniach może także ulec zmianie skład leksykalny, np. w pytaniach:

Dlaczego mnie nie wpuścili do mojego własnego mieszkania? Dlaczego tak postąpili?

Petitum skargi dotyczy żądania odpowiedniego zachowania się organu, nadawca precyzuje treść swego żądania. Może być wyrażone w sposób eksplicytny lub implicytnie poprzez opis niewłaściwego działania zaskarżonych organów (LANG, 1972: 69). Już samo wskazanie niewłaściwego postępowania osoby jest zarzutem, traktowane jest bowiem jako apel do instytucji o zareagowanie (LANG, 1972: 69).

Petitum może wystąpić w początkowej lub końcowej części tekstu. Eksplicytnie może być wyrażone poprzez użycie aktów dyrektywnych³³, choć dzieje się tak bardzo rzadko:

*W oparciu o art. 488 § 1 kpk składam skargę, żądając **wykrycia sprawcy** popełnionego na moją szkodę w dniu 23 marca 2002 r. w Ząbkowicach Śl. przestępstwa uszkodzenia ciała powodującego rozstrój zdrowia na czas poniżej 7 dni (art. 157 § 2 kk) i **przekazania skargi Sądowi Rejonowemu w Ząbkowicach Śl.**, jako właściwemu do rozpoznania sprawy na podstawie art. 24 § 1 kpk i art. 31 § 1 kpk.*

³³ Podział aktów dyrektywnych zob. m.in. w: KLESZCZOWA, TERMIŃSKA, 1983: 115–127; OPAŁEK, 1977.

Domagam się zaprzestania bezprawnych działań i ścigania sprawców przestępstw.

Częściej jednak pojawia się prośba jako dyrektywa w formie słabej wprowadzana przez czasowniki performatywne *prosić, wnosić* oraz konstrukcje *zwracam się z prośbą, wnoszę o...* (Kominek, 1992: 90). Nadawca prosi o wyjaśnienie sprawy:

*W związku z powyższym uprzejmie **proszę** o wyjaśnienie sprawy. W szczególności:*

- *Zbadanie kwestii wykroczenia drogowego, które zgłaszałem.*
- *Zbadanie, czy policjant postępował w tej sytuacji właściwie, zwłaszcza w świetle artykułu 1.2 punkt 2 Ustawy o Policji w sytuacji, gdy bezpieczeństwo ruchu drogowego było w oczywisty sposób zagrożone³⁴.*
- *Udostępnienie mi nagrania mojego zgłoszenia na Policji o którym mowa wyżej³⁵.*

Policjanci powiedzieli tylko że spiszą notatkę i tyle mogą zrobić, proszę ocenić czy wszystko przebiegło tak jak to powinno być.

Proszę o wyciągnięcie konsekwencji od w/w funkcjonariuszy³⁶.

W części finalnej skargi pojawia się apel, formuły grzecznościowe oraz informacje o nadawcy, a także dodatkowe informacje. Apel nadawcy zawiera prośbę o rozpatrzenie skargi (*Proszę o pozytywne załatwienie sprawy*) oraz o odpowiedź. Apel nadawcy o charakterze perswazyjnym, pojawia się jednak w badanym materiale bardzo rzadko³⁷. W końcowej części skargi zamieszczono zapewnienie o szacunku:

Pozostając z wyrazami szacunku i poważania.

Z poważaniem,

³⁴ Powoływanie się na akty prawne w petitum skargi występuje rzadko.

³⁵ Nadawca zastosował wyliczenie w celu precyzji opisu, podkreślając wielość elementów powodujących jego niezadowolenie. O funkcji wyliczenia w tekście: WITOSZ, 1997: 79–80; GROCHOWSKI, 1978: 131–132; OŻÓG, 1990b: 97.

³⁶ W końcowej części skargi.

³⁷ Czy jest to dowodem krzyżowania się wzorców tekstowych skargi i podania w mniejszym stopniu niż wskazuje literatura przedmiotu (np. WYRWAS, 2002: 109), wskaże projekt opisany w końcowej części rozdziału. Z prawnego punktu widzenia jest to element redundantny.

informacje o nadawcy, tj. podpis oraz dodatkowe informacje dotyczące nadawcy, a także informacje o załącznikach, świadkach zdarzeń czy przekazaniu pisma:

Dołączam pisma z Policji z Częstochowy, Katowic, Ministra Sprawiedliwości i nasze ostatnie ze szpitali.

Załącznik: ksero odpisu

Załączniki

1. jeden odpis skargi

2. dowód opłaty sądowej

Z powyższych rozważań wynika, iż w materiałach skarg z jednej strony zaciera się granica między skargą pisemną a ustną, co świadczy o odejściu od prototypu i dążeniu do większej swobody realizacji gatunku. Z drugiej strony w modelu maksymalnym często nie są zapełniane niektóre elementy ramy inicjalnej i finalnej (informacje o typie tekstu, powołanie się na normy prawne i zwrot grzecznościowy, prośba o odpowiedź, formuły grzecznościowe). Do jakiego stopnia jest to tendencja gatunku, wykażą dalsze badania.

Bibliografia do rozdziału VI

- AMPEL T., 1978: *Elipsa i powtórzenie w żywej mowie*. W: *Studia nad składnią polszczyzny mówionej*. Red. T. SKUBALANKA. Wrocław.
- BACHTIN M., 1983: *Gatunki mowy a formy języka*. W: *Bachtin. Dialog. Język. Literatura*. Red. E. CZAPLEJEWICZ, E. KASPERSKI. Warszawa.
- BACHTIN M., 1986: *Problem gatunków mowy*. W: *Estetyka twórczości słownej*. Przeł. D. ULICKA. Oprac. przekł. i wstęp E. CZAPLEJEWICZ. Warszawa.
- BARTMIŃSKI J., 1983: *O rytualnej funkcji powtórzenia w folklorze. Przyczynek do poetyki sacrum*. W: *Sacrum w literaturze*. Red. J. GOTFRYD, M. JASIŃSKA-WOJTKOWSKA, S. SAWICKI. Lublin.
- BARTMIŃSKI J., 2012: *Językowe podstawy obrazu świata*. Lublin.
- BONIECKA B., 1999: *Wykład o modalności*. „Annales UMCS”. Sectio F. Lublin.
- BUTTLER D., 1982: *Miejsce języka potocznego wśród odmian współczesnej polszczyzny*. W: *Język literacki i jego odmiany. Księga referatów VIII Sesji Międzynarodowej Komisji Słowiańskich Języków Literackich*. Red. S. URBAŃCZYK. Wrocław.
- CALAMANDREI P., 1939: *Względny charakter pojęcia skargi*. „Polski Proces Cywilny”, nr 1–2.
- CHODUŃ A., 2010: *Prawo a język urzędowy*. W: *Język w prawie, administracji i gospodarce*. Red. K. MICHALEWSKI. Łódź, s. 8–18.
- DEPTA K., 1998: *Struktura narracji mówionej*. „Język Polski”, z. 3–4, s. 223–230.

- DEPTA K., 1999: *Wzorzec gatunkowy skargi*. „Stylistyka” T. 8, s. 134–145.
- DOBRZYŃSKA T., 1978: *Delimitacja tekstu pisanego i mówionego*. W: *Tekst. Język. Poetyka. Zbiór studiów*. Red. M.R. MAYENOWA. Wrocław.
- DOBRZYŃSKA T., 1992a: *Badania struktury tekstu – nowe źródło inspiracji stylistyki*. „Stylistyka” T. 1.
- DOBRZYŃSKA T., 1992b: *Gatunki pierwotne i wtórne (Czytając Bachtina)*. W: *Typy tekstów. Zbiór studiów*. Red. T. DOBRZYŃSKA. Wrocław.
- DOBRZYŃSKA T., 1993a: *Tekst, próba syntezy*. Warszawa.
- DOBRZYŃSKA T., 1993b: *Tekst*. W: *Encyklopedia kultury polskiej XX wieku*. T. 2. *Współczesny język polski*. Red. J. BARTMIŃSKI. Wrocław.
- DUNAJ B., 1981: *Odmiana oficjalna i nieoficjalna języka mówionego*. W: *Studia nad polszczyzną mówioną Krakowa*. Red. B. DUNAJ. T. 1. Warszawa–Kraków.
- DUSZAK A., 1998: *Tekst, dyskurs, komunikacja międzykulturowa*. Warszawa.
- DYBKA R., KARAŚ G., POKRZYWA B., SUROWIEC B., WILK D., ZAŁUCKI M., CHMIELEWSKA M., FURGAŁA B., JASKUŁA J., 2007: *Przyjmowanie, rozpatrywanie, załatwianie skarg i wniosków w Policji*. Szcztytno.
- FAIRCLOUGH N., DUSZAK A., 2008: *Krytyczna analiza dyskursu – nowy obszar badawczy*. W: *Krytyczna analiza dyskursu. Interdyscyplinarne podejście do komunikacji społecznej*. Red. A. DUSZAK, N. FAIRCLOUGH. Kraków, s. 7–29.
- GAJDA S., 1982: *Podstawy badań stylistycznych nad językiem naukowym*. Warszawa.
- GAJDA S., 1991: *Gatunki wypowiedzi potocznych*. W: *Język potoczny jako przedmiot badań językoznawczych*. Red. S. GAJDA, A. ADAMISZYN. Opole.
- GAJDA S., 1993: *Gatunkowe wzorce wypowiedzi*. W: *Encyklopedia kultury polskiej XX wieku*. T. 2. *Współczesny język polski*. Red. J. BARTMIŃSKI. Wrocław.
- GOŁĄB Z., HEINZ A., POLAŃSKI K., 1968: *Słownik terminologii językoznawczej*. Warszawa.
- GÓRNIK M., 1994: *Dynamika roszczeń i doświadczenia niesprawiedliwości wśród ludzi chorych somatycznie*. Katowice.
- GRABIAS S., 1981: *O ekspresywności języka*. Lublin.
- GRABIAS S., 1997: *Język w zachowaniach społecznych*. Lublin.
- GREŃ Z., 1994: *Semantyka i składnia czasowników oznaczających akty mowy w języku polskim i czeskim*. Warszawa.
- GROCHOWSKI M., 1978: *Wprowadzenie do opisu wyliczania jako zasady budowy tekstu*. „Pamiętnik Literacki”, z. 3.
- GROCHOWSKI M., 1995: *Słownik polskich przekleństw i wulgaryzmów*. Warszawa.
- GRZEGORCZYKOWA R., 1978: *Struktura semantyczna wyrażen ekspresywnych*. W: *Z zagadnień słownictwa współczesnego języka polskiego*. Red. M. SZYMCAK. Warszawa.
- GRZEGORCZYKOWA R., 1995: *Wprowadzenie do semantyki językoznawczej*. Warszawa.
- GRZESIUŁ A., 1995: *Składnia wypowiedzi emocjonalnych*. Lublin.

- HEMPFER K.W., 1979: *Teoria gatunków (Wybrane fragmenty)*. Przeł. M. ŁUKASIEWICZ. „Pamiętnik Literacki”, z. 3.
- JANCZAK A., 1997: *Akty mowy wprowadzające prośbę*. „Poradnik Językowy”, z. 10.
- JĘDRZEJKO E., 1985: *Składnikowa analiza semantyczna podstawowych leksykalnych jednostek deontycznych „musieć”, „móc”, „powinien”, „Polonica”*. T. 11.
- JĘDRZEJKO E., 1987: *Semantyka i składnia polskich czasowników deontycznych*. Wrocław–Warszawa–Kraków–Gdańsk–Łódź.
- KITA M., 1998: *Wywiad prasowy. Język – gatunek – interakcja*. Katowice.
- KLESZCZOWA K., TERMIŃSKA K., 1983: *Wypowiedzenia rozkaznikowe*. „Socjolingwistyka”. T. 5, Wrocław, s. 115–127.
- KOMINEK A., 1992: *Funkcje grzecznościowe „proszę” we współczesnej polszczyźnie*. W: „Język a Kultura”. T. 6. *Polska etykieta językowa*. Red. J. ANUSIEWICZ, M. MARCJANIK. Wrocław.
- KOPEĆ U., 2008: *Językowy obraz wartości w wypowiedziach licealistów (przyjaźń, miłość, nienawiść)*. Rzeszów.
- KORZENIOWSKI L., PUŻYŃSKI S., red., 1986: *Encyklopedyczny słownik psychiatrii*. Warszawa.
- KRAUZ M., 1992: *Powtórzenie jako czynnik spajający tekst*. W: *Systematyzacja pojęć w stylistyce*. Red. S. GAJDA. Opole.
- LABOCHA J., 1985: *Sposoby wyrażania żądania we współczesnej polszczyźnie*. Cz. I. „Polonica”. T. 11.
- LABOCHA J., 1986: *Sposoby wyrażania żądania we współczesnej polszczyźnie*. Cz. II. „Polonica”. T. 12.
- LANG J., 1972: *Struktura prawna skargi w prawie administracyjnym*. Wrocław.
- LASKOWSKA E., 1992: *Wartościowanie w języku potocznym*. Bydgoszcz.
- LUBAŚ W., 1979: *Spółeczne uwarunkowania współczesnej polszczyzny. Szkice socjolingwistyczne*. Kraków.
- MACIUSZEK J., 2006: *Negacja w języku i komunikacji*. Kraków.
- MAĆKIEWICZ J., 1999: *Wyspa – językowy obraz wycinka rzeczywistości*. W: *Językowy obraz świata*. Red. J. BARTMIŃSKI. Lublin, s. 193–206.
- MALINOWSKA E., 1992: *Gatunki urzędowe*. W: *Systematyzacja pojęć w stylistyce*. Red. S. GAJDA. Opole.
- MALINOWSKA E., 1995: *Styl urzędowy*. W: *Przewodnik po stylistyce polskiej*. Red. S. GAJDA. Opole.
- MALINOWSKA E., 1996: *Tekst urzędowy w aspekcie pragmatycznym*. W: *Styl a tekst*. Red. S. GAJDA, M. BALOWSKI. Opole.
- MALINOWSKA E., 1999: *Język w urzędach*. W: *Polszczyzna 2000. Orędzie o stanie języka na przełomie tysiącleci*. Red. W. PISAREK. Kraków.
- MALINOWSKA E., 2000: *O stałości i zmienności gatunków urzędowych*. W: *Gatunki mowy i ich ewolucja*. T. 1. *Mowy piękno wielorakie*. Red. D. OSTASZEWSKA, Katowice.

- MARCJANIK M., 1993: *Etykieta językowa*. W: *Encyklopedia kultury polskiej XX wieku*. T. 2. *Współczesny język polski*. Red. J. BARTMIŃSKI. Wrocław.
- MARCJANIK M., 1994: *Struktura komunikacyjna podziękowania*. „Socjolingwistyka”. T. 14. Wrocław.
- MASŁOWSKA E., 1992: „Proszę, „dziękuję”, „przepraszam”. W: „*Język a Kultura*”. T. 6. *Polska etykieta językowa*. Red. J. ANUSIEWICZ, M. MARCJANIK. Wrocław.
- MAYENOWA M.R., 1983: *Próba eksplikacji wyrazu „przecież”*. „Pamiętnik Literacki”, z. 2.
- MAZIERSKA M., 1969: *Skargi i wnioski jako forma wyrażania opinii społecznej*. Warszawa.
- MAZUR J., 1990: *Styl i tekst w aspekcie pragmatycznym*. „Socjolingwistyka” T. 9. Wrocław.
- MICHALEWSKI K., red., 2006: *Wyrażanie emocji*. Łódź.
- MIKA S., 1981: *Psychologia społeczna*. Warszawa.
- NAGÓRKO A., 1982: *O właściwościach semantycznych przymiotników oceniających*. „Poradnik Językowy”, z. 9.
- NAJDER Z., 1974: *Przejsie od „jest” do „powinien”, czyli jak działa gilotyna Hume’a*. „Studia Semiotyczne”, nr 5.
- NOWAKOWSKA-KEMPNA I., DĄBROWSKA A., ANUSIEWICZ J., red., 2000: „*Język a Kultura*”. T. 14. *Uczucia w języku i w tekście*. Wrocław.
- NOWICKI M. A., oprac., 1993: *Europejska Konwencja Praw Człowieka*. Trybunał Praw Człowieka w Strasburgu. *Zanim napiszesz skargę – przeczytaj*. Warszawa.
- OPALEK K., 1974: *Z teorii dyrektyw i norm*. Warszawa.
- OSKIERA A., red., 2007: *Antynomie wartości. Problematyka aksjologiczna w językoznawstwie*. Łódź.
- OŻÓG K., 1984: *Grzecznościowe akty mowy*. W: *Studia nad polszczyzną mówioną Krakowa*. T. 2. Red. B. DUNAJ. Kraków.
- OŻÓG K., 1990: *Leksykon metatekstowy współczesnej polszczyzny mówionej*. *Wybrane zagadnienia*. Kraków.
- OŻÓG K., 1990: *Zwroty grzecznościowe współczesnej polszczyzny mówionej (na materiale języka mówionego mieszkańców Krakowa)*. Kraków.
- PIETRAS M., KUNACHOWICZ Z., 1988: *Ewaluacja sprawiedliwości: jej przebieg i uwarunkowania*. W: *Sprawiedliwość i zaufanie interpersonalne w świetle współczesnych teorii i badań*. Red. W. WOSIŃSKA, Z. RATAJCZAK. Katowice.
- PIĘTKOWA R., 2000: *Gatunki stylu urzędowego – wzorce i ich realizacja*. W: *Gatunki mowy i ich ewolucja*. T. 1. *Mowy piękno wielorakie*. Red. D. OSTASZEWSKA, Katowice.
- PISARKOWA K., 1979: *Jak się tytułujemy i zwracamy do drugich*. „Język Polski”, z. 1.
- PISARKOWA K., 1994: *Pisemny akt mowy jako lekarstwo na konflikt*. W: TEJŻE: *Z pragmatycznej stylistyki, semantyki i historii języka*. Wybór zagadnień. Kraków.

- POLAŃSKI E., ORŁOWA K., 1991: *Podanie*. W: TYCHŹE, *Kształcenie językowe w klasach 4–8. Poradnik metodyczny*. Warszawa.
- POLAŃSKI, K., red., 1995: *Encyklopedia językoznawstwa ogólnego*. Wrocław–Warszawa–Kraków.
- PUZYNINA J., 1981: O znaczeniu czasownika „oceniać” we współczesnym języku polskim. „*Studia Gramatyczne*”, nr 4.
- PUZYNINA J., 1983: O elementach ocen w strukturze znaczeniowej wyrazów. „*Biuletyn Polskiego Towarzystwa Językoznawczego*”, z. 40.
- PUZYNINA J., 1984: O dyskursie oceniającym i dyrektywnym w tekstach prasy codziennej. „*Poradnik Językowy*”, z. 2.
- PUZYNINA J., 1992: *Język wartości*. Warszawa.
- RESZKA J., 1986: Analiza semantyczna wybranych elementów komunikujących pojęcie skargi. „*Polonica*”. T. 12, s. 33–48.
- RESZKA J., 1989: Cechy semantyczne i składniowe wyrażeń komunikujących niezadowolone z istniejącego stanu rzeczy („*narzeka*”, „*utyskuje*”, „*skarży się*”, „*żali się*”). „*Polonica*”. T. 14.
- REYKOWSKI J., 1992: *Procesy emocjonalne. Motywacja. Osobowość*. W: *Psychologia ogólna*. Red. T. TOMASZEWSKI. T. 2. Warszawa.
- RYBARKIEWICZ D., 1993: Analiza semantyczna polskich czasowników illokucyjnych. „*Poradnik Językowy*”, z. 9–10.
- RYBICKI Z., PIĄTEK S., 1988: *Zarys prawa administracyjnego*. Warszawa.
- RYBICKI Z., red. 1980: *Mała encyklopedia prawa*. Warszawa.
- SAWICKI S., 1976: *Gatunek literacki: pojęcie klasyfikacyjne, typologiczne, politypiczne?* W: *Problemy metodologiczne współczesnego literaturoznawstwa*. Red. H. MARKIEWICZ, J. SŁAWIŃSKI. Kraków.
- SEARLE J.R., 1979: Jak wywieść „powinien” z „jest”. Przeł. J. HOŁÓWKA. „*Etyka*”, nr 16.
- SEARLE J.R., 1987: *Czynności mowy*. Przeł. B. CHWEDENČZUK. Warszawa.
- SKUBALANKA T., 1973: *Ekspresywność języka a mowa potoczna*. W: *Poetyka i stylistyka słowiańska*. Red. S. SKWARCZYŃSKA. Warszawa.
- SKUBALANKA T., 1976: *Założenia analizy stylistycznej*. W: *Problemy metodologiczne współczesnego literaturoznawstwa*. Red. H. MARKIEWICZ, J. SŁAWIŃSKI. Kraków.
- SKUDRZYKOWA A., 2000: *Kategoria oficjalności w tekstach pism kierowanych do urzędów (podanie współczesne)*. W: *Gatunki mowy i ich ewolucja*. T. 1. *Mowy piękno wielorakie*. Red. D. OSTASZEWSKA. Katowice.
- SKWARCZYŃSKA S., 1965: *Wstęp do nauki o literaturze*. T. 3. Warszawa.
- STACHOWIAK S., 1975: *Funkcje zasady skargowości w polskim procesie karnym*. Poznań.
- STARZEC A., 1994: *Metatekst w tekstach popularnonaukowych i naukowych*. W: *Zeszyty Naukowe WSP w Opolu. „Językoznawstwo”*. T. 15. Red. F. PLUTA. Opole.
- STONE G., 1981: W sprawie charakterystyki gramatycznej wyrazów „*pan*”, „*pani*”, „*państwo*”. „*Studia z Filologii Polskiej i Słowiańskiej*”. T. 20. Warszawa.

- SZEWCUK W., red., 1979: *Słownik psychologiczny*. Warszawa.
- SZYPLIŃSKI M., 1984: *Organizacja przyjmowania oraz procedura załatwiania skarg i wniosków*. Toruń.
- ŚWIDZIŃSKI M., 1973: *Analiza semantyczna wypowiedzi pytajnych we współczesnym języku polskim*. „Studia Semiotyczne”, nr 4.
- TOKARSKI R., 1976: *Funkcja morfemu „nie” w przymiotnikach zaprzeczonych*. W: *Semantyka tekstu i języka*. Red. M.R. MAYENOWA. Wrocław.
- WAJSZCZUK J., 1971: *Przeciwstawienie jako struktura właściwa szerokim kontekstom*. W: *O spójności tekstu*. Red. M.R. MAYENOWA. Wrocław.
- WARCHAŁA J., 1993: *Potoczna narracja w dialogu*. W: *Z problemów współczesnego języka polskiego*. Red. A. WILKOŃ, J. WARCHAŁA. Katowice.
- WIERTLEWSKI S., 1995: *Pytania bez odpowiedzi. Pytania jako pośrednie akty mowy*. Poznań.
- WIERZBICKA A., 1971a: *Kocha, lubi, szanuje. Medytacje semantyczne*. Warszawa.
- WIERZBICKA A., 1971b: *Metatekst w tekście*. W: *O spójności tekstu*. Red. M.R. MAYENOWA. Wrocław.
- WIERZBICKA A., 1983a: *Akty mowy*. W: *Semiotyka i struktura tekstu. Studia poświęcone VII Międzynarodowemu Kongresowi Słowistów, Warszawa 1973*. Red. M.R. MAYENOWA. Wrocław.
- WIERZBICKA A., 1983b: *Genry mowy*. W: *Tekst i zdanie. Zbiór studiów*. Red. T. DOBRZYŃSKA. Wrocław.
- WIERZBICKA A., 1986: *Analiza lingwistyczna aktów mowy jako potencjalny klucz do kultury*. W: *Problemy wiedzy o kulturze*. Red. M. BRODZKA, M. HOPFINGER, J. LALEWICZ. Wrocław.
- WIERZBICKA A., 1996: *Między modlitwą a przekleństwem. „O Jezu!” i podobne wyrażenia na tle porównawczym*. „Etnolingwistyka”. T. 8. Lublin.
- WIERZBICKA A., 1999: *Akty i gatunki mowy w różnych językach i kulturach*. W: *Tejże: Język – umysł – kultura. Wybór prac*. Red. J. BARTMIŃSKI. Warszawa.
- WIERZBICKA A., 1999: *Emocje. Język i „skrypty kulturowe”*. W: *Tejże: Język – umysł – kultura. Wybór prac*. Red. J. BARTMIŃSKI. Warszawa.
- WIERZBICKA A., 1999: *Mówienie o emocjach. Semantyka, kultura i poznanie*. W: *Tejże: Język – umysł – kultura. Wybór prac*. Red. J. BARTMIŃSKI. Warszawa.
- WIERZBICKA A., 1999: *Prototypy w semantyce i pragmatyce. Eksplikowanie znaczeń wyrażających postawy uczuciowe*. W: *Tejże: Język – umysł – kultura. Wybór prac*. Red. J. BARTMIŃSKI. Warszawa.
- WIERZBICKA A., WIERZBICKI P., 1970: *Praktyczna stylistyka*. Warszawa.
- WILKOŃ A., 1987: *Typologia odmian współczesnej polszczyzny*. Katowice.
- WITOSZ B., 1985: *Rola powtórzeń w tekście literackim stylizowanym na tekst mówiony (na przykładzie monologu wypowiedzianego)*. W: *Język artystyczny*. Red. A. WILKOŃ. T. 3. Katowice.

- WITOSZ B., 1988: *Cechy strukturalne monologu wypowiedzianego (na przykładzie literatury polskiej)*. Katowice.
- WITOSZ B., 1993: *Opis w tekście potocznym. Zarys problematyki*. W: *Z problemów współczesnego języka polskiego*. Red. A. WILKOŃ, J. WARCHAŁA. Katowice.
- WITOSZ B., 1994: *Lingwistyka a problem gatunków mowy*. „Socjolingwistyka”. T. 14. Wrocław.
- WITOSZ B., 1997: *Opis w prozie narracyjnej na tle innych odmian deskrypcji. Zagadnienia struktury tekstu*. Katowice.
- WITOSZ B., 1999: *Czy gatunek i styl są we współczesnej stylistyce pojęciami konkurencyjnymi?* „Stylistyka”. T. 8. Opole.
- WITOSZ B., 2009: *Dyskurs i stylistyka*. Katowice.
- WOJTAK M., 1992: *O stylowym wariacie języka na przykładzie tekstów urzędowych*. W: *Systematyzacja pojęć w stylistyce*. Red. S. GAJDA. Opole.
- WOJTAK M., 1993: *Styl urzędowy*. W: *Encyklopedia kultury polskiej XX wieku*. T. 2. *Współczesny język polski*. Red. J. BARTMIŃSKI. Wrocław.
- WOJTAK M., 2004: *Gatunki urzędowe na tle innych typów piśmiennictwa użytkowego – zarys problematyki*. W: *Język – prawo – społeczeństwo*. Red. E. MALINOWSKA. Opole 2004.
- WOJTCZUK K., WIERZBICKA A., red., 2004: *Funkcja emocjonalna jednostek językowych i tekstowych*. Siedlce.
- WOLSKA K., SPIRYDOWICZ E., 1974: *Listy, podania, pisma urzędowe*. Warszawa.
- WOSIŃSKA W., 1988: *Istota i regulacyjny charakter poczucia pokrzywdzenia w relacjach interpersonalnych*. W: *Sprawiedliwość i zaufanie interpersonalne w świetle współczesnych teorii i badań*. Red. W. WOSIŃSKA, Z. RATAJCZAK. Katowice.
- WRÓBEL H., 1991: *O modalności*. „Język Polski”, z. 3–5.
- WRÓBLEWSKI B., 1948: *Język prawny i prawniczy*. Kraków.
- Współczesny język polski*. Red. J. BARTMIŃSKI. Wrocław.
- WYRWAS K., 2000: *Struktura skargi mówionej*. „Stylistyka”. T. 9. Opole.
- WYRWAS K., 2000: *Wzorzec gatunkowy skargi i jego realizacje (na przykładzie tekstów literackich oraz skarg do instytucji)*. W: *Gatunki mowy i ich ewolucja*. T. 1. *Mowy piękno wielorakie*. Red. D. OSTASZEWSKA. Katowice.
- WYRWAS K., 2002a: *Skarga jako gatunek mowy*. Katowice.
- WYRWAS K., 2002b: *Skarga czy podanie? Kontaminacja wzorców tekstowych w strukturze adaptacyjnej gatunków mowy*. W: *Stylistyka a pragmatyka*. Red. B. WITOSZ. Katowice.
- ZDUNKIEWICZ D., 1993: *Akty mowy*. W: *Encyklopedia kultury polskiej XX wieku*. T. 2. *Współczesny język polski*. Red. J. BARTMIŃSKI. Wrocław.
- ZIELIŃSKI M., 1999: *Języki prawne i prawnicze*. W: *Polszczyzna 2000*. Red. W. PI-SAREK. Kraków, s. 50–74.
- ZIELIŃSKI M., 2004: *Język prawny, język administracyjny, język urzędowy*. W: *Język. Prawo. Społeczeństwo*. Red. E. MALINOWSKA. Opole, s. 9–18.

ZIEMBIŃSKI Z., 1992: *O pojmowaniu sprawiedliwości*. Lublin.

ZIOMEK J., 1992: *Genera scribendi*. „Pamiętnik Literacki”, z. 1.

ŻYDEK-BEDNARCZUK U., 1994: *Struktura tekstu rozmowy potocznej*. Katowice.

Rozdział VII

Media relations Policji. Kreowanie wizerunku poprzez działalność oficera prasowego

Współczesne media przypominają czasem narkomana – tak jak on, żeby istnieć, musi pobierać narkotyki, tak one, żeby utrzymać się na rynku, muszą wstrzykiwać w swoje żyły coraz więcej szoku, wstrząsu, horroru.

Ryszard Kapuściński

Relacje z mediami stanowią niewątpliwie jeden z obszarów działania *public relations*. Zdefiniowanie *public relations* (dalej PR) jest rzeczą trudną, istnieje bowiem około dwóch tysięcy definicji PR (BUDZYŃSKI, 2005). Definiowanie PR jest zależne od kontekstu, w jakim realizowane są badania, od czasu, miejsca, a także grupy zawodowej i społecznej, której PR dotyczy (OLĘDZKI, 2006: 26).

Sfera działań *media relations* mieści się wśród obszarów działania *public relations*, między innymi łącznie z *publicity* (niereklamowe, niepłatne publikacje na temat firmy i jej działalności w publicznych środkach masowego przekazu), *internal relations* (relacje z pracownikami lub członkami), *community relations* (relacje ze społecznością), *public affairs* (działalność na rzecz wspólnego dobra) (ŚWIĄTECKI, 2001: 93–94).

Rzecznik prasowy kontaktuje się z mediami poprzez informacje prasowe przygotowywane na bieżąco, informacje przekazywane drogą telefoniczną poprzez SMS-y, wydawanie oświadczeń w danej sprawie będących oficjalnymi stanowiskami organizacji, przygotowywanie opracowań tematycznych, udzielanie wywiadów, konferencje prasowe, spotkania z dziennikarzami (GAWROŃSKI, 2011; TABERNACKA, SZADOK-BRATUŃ, 2012: 445–537).

W ramach *media relations* wykorzystywane są przez służby prasowe formacji mundurowych w obrębie systemu bezpieczeństwa wewnętrznego narzędzia wewnętrzne i zewnętrzne (GAWROŃSKI, 2011: 208–209).

Narzędzia wewnętrzne dotyczą sposobu przepływu informacji między jednostkami formacji a ich rzecznikami, zbierania informacji, analizowania i selekcji w zakresie dystrybucji medialnej z odniesieniem do monitoringu mediów i efektywności podejmowania działań. Narzędzia zewnętrzne są bardziej zróżnicowane, ukierunkowane docelowo na opinię publiczną poprzez media masowe i dziennikarstwo. W obrębie narzędzi zewnętrznych wyróżnić można między innymi oddziaływanie oparte na komunikacji bezpośredniej i pośredniej, działania o charakterze formalnym i nieformalnym, oddziaływanie jednostkowe oraz grupowe, narzędzia prasowe i audiowizualne, oddziaływanie o charakterze doraźnym i regularnym oraz o charakterze inicjującym lub reagującym (GAWROŃSKI, 2011: 208–209).

W niniejszym rozdziale omówiono podstawy prawne regulujące działalność medialną Policji, kwestię działalności rzeczników prasowych, relację rzecznik – dziennikarz w świetle reguł konwersacyjnych Herberta Paula GRICE’A, scharakteryzowano pytania dziennikarskie, a także strategie konwersacyjne rzecznika prasowego

Podstawy prawne regulujące działalność medialną Policji

Jednym z nieodłącznych elementów pracy rzecznika / oficera prasowego jest znajomość przepisów prawnych w zakresie możliwości udzielania informacji przedstawicielom mediów, przy czym należy pamiętać, iż funkcjonariusz nie może przekroczyć swoich uprawnień i ma wypowiadać się w granicach swoich kompetencji (STEFAŃSKI, NITKA, 2002: 8).

Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej daje prawo do informacji każdemu obywatelowi, gwarantując jawność życia publicznego. Charakterystykę aktów prawnych regulujących działalność medialną Policji należałoby zacząć

od artykułu 14 *Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej*¹: *Rzeczpospolita Polska zapewnia wolność prasy i innych środków masowego przekazu. Działalność prasy i innych środków masowego przekazu, jeżeli nie stanowi naruszenia prawa, nie może być w żaden sposób oraz przez żadną instytucję ograniczona. Z kolei w artykule 54 w Rozdziale II Wolności, prawa i obowiązki człowieka i obywatela w dwóch punktach czytamy: Każdemu zapewnia się wolność wyrażania swoich poglądów oraz pozyskiwania i rozpowszechniania informacji. W tym samym rozdziale (art. 61 ust. 1) stwierdza się prawo obywateli do dostępu do informacji publicznej*².

Podstawowym aktem prawnym regulującym działalność prasową oraz zasady współpracy prasy z innymi podmiotami, w tym i Policją, reguluje *Ustawa z dnia 26 stycznia 1984 r. Prawo prasowe*³. Art. 1 *Ustawy*, który odwołuje się do *Konstytucji*, potwierdza prawo wolności prasy: *Prasa, zgodnie z Konstytucją Rzeczypospolitej Polskiej, korzysta z wolności wypowiedzi i urzędniczego prawa obywateli do ich rzetelnego informowania, jawności życia publicznego oraz kontroli i krytyki społecznej. Zgodnie z art. 2 Ustawy Policja jako organ administracji państwowej jest zobowiązana do tworzenia przedstawicielom mediów warunków niezbędnych do wykonywania ich funkcji oraz do udzielania informacji o swojej działalności. W artykule 5 Ustawy zawarto informacje odnoszące się do uprawnień obywatela: Każdy obywatel, zgodnie z zasadą wolności słowa i prawem do krytyki, może udzielić informacji prasie (ust. 1). Również policjant poza służbą wypowiadający się na tematy*

¹ *Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej* z dnia 2 kwietnia 1997 r., tekst jednolity, art.14.

² Obywatel ma prawo do uzyskiwania informacji o działalności organów władzy publicznej oraz osób pełniących funkcje publiczne. Prawo to obejmuje również uzyskiwanie informacji o działalności organów samorządu gospodarczego i zawodowego a także innych osób oraz jednostek organizacyjnych w zakresie, w jakim wykonują one zadania władzy publicznej i gospodarują mieniem komunalnym lub majątkiem Skarbu Państwa.

³ *Ustawa z dnia 26 stycznia 1984 r. Prawo prasowe* zawiera wyjaśnienie pojęć *prasa* i *dziennikarz*: *Prasa oznacza publikacje periodyczne, które nie tworzą zamkniętej jednorodnej całości, ukazujące się nie rzadziej niż raz do roku, opatrzone stałym tytułem albo nazwą, numerem bieżącym i datą, a w szczególności: dzienniki i czasopisma, serwisy agencyjne, stałe przekazy teleksowe, biuletyny, programy radiowe i telewizyjne oraz kroniki filmowe; prasą są także wszelkie istniejące i powstające w wyniku postępu technicznego środki masowego przekazywania, w tym także rozgłośnie oraz tele- i radiowęzły zakładowe, upowszechniające publikacje periodyczne za pomocą wizji, fonii lub innej techniki rozpowszechniania; prasa obejmuje również zespoły ludzi i poszczególne osoby zajmujące się działalnością dziennikarską (art. 7 ust. 2). Dziennikarzem jest osoba zajmująca się redagowaniem, tworzeniem lub przygotowywaniem materiałów prasowych, pozostająca w stosunku pracy z redakcją albo zajmująca się taką działalnością na rzecz lub z upoważnienia redakcji (art. 7 ust. 5).*

niezwiązane z wykonywanym przez siebie zawodem zgodnie z tym przepisem może przekazywać do prasy informacje związane z życiem społecznym. Jednak w takiej sytuacji policjant wypowiada się poza służbą i nie występuje w mundurze (BEKULARD, 2013). Gwarantuje się ochronę osób udzielających informacji prasie przy zachowaniu warunku, że działały zgodnie z prawem: *Nikt nie może być narażony na uszczerbek lub zarzut z powodu udzielenia informacji prasie, jeżeli działał w granicach prawem dozwolonych* (art. 5 ust. 2).

W Ustawie sformułowane zostały także obowiązki, jakie ciążyą na prasie (prawdziwe przedstawianie omawianych zjawisk) i organach udzielających informacji w przypadku krytyki prasowej, w tym obowiązek udzielenia odpowiedzi na przekazaną krytykę prasową bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca (art. 6). W rozdziale 2 określono prawo dziennikarza do uzyskiwania informacji: *Informacji w imieniu jednostek organizacyjnych są obowiązani udzielać kierownicy tych jednostek, ich zastępcy, rzecznicy prasowi lub inne upoważnione osoby, w granicach obowiązków powierzonych im w tym zakresie* (art. 11 ust. 2). Natomiast art. 12 precyzuje obowiązki dziennikarzy. Dziennikarz jest obowiązany do zachowania szczególnej staranności i rzetelności przy zbieraniu i wykorzystaniu materiałów prasowych, co przejawia się przede wszystkim poprzez sprawdzanie zgodności z prawdą uzyskanych wiadomości lub podanie ich źródła. W kontekście praktyki policyjnej ważne są zasady udzielania informacji określone w art. 13:

1. *Nie wolno wypowiadać w prasie opinii co do rozstrzygnięcia w postępowaniu sądowym przed wydaniem orzeczenia w I instancji.*
2. *Nie wolno publikować w prasie danych osobowych i wizerunku osób, przeciwko którym toczy się postępowanie przygotowawcze lub sądowe, jak również danych osobowych i wizerunku świadków, pokrzywdzonych i poszkodowanych, chyba że osoby te wyrażą na to zgodę.*
3. *Ograniczenie, o którym mowa w ust. 2, nie narusza przepisów innych ustaw. Właściwy prokurator lub sąd może zezwolić, ze względu na ważny interes społeczny, na ujawnienie danych osobowych i wizerunku osób, przeciwko którym toczy się postępowanie przygotowawcze lub sądowe.*

Kodeks Karny określa natomiast, iż przestępstwem jest bezprawne, publiczne rozpowszechnianie, bez zezwolenia, wiadomości z postępowania przygotowawczego, zanim zostały ujawnione w postępowaniu sądowym oraz rozpowszechnianie publicznie wiadomości z rozprawy sądowej prowadzonej z wyłączeniem jawności (Kodeks karny z dnia 6 czerwca 1997 r., art. 241).

W kolejnych artykułach Ustawy sprecyzowano sposób publikowania informacji (art. 14). Osoba udzielająca informacji może zastrzec termin i za-

kres jej opublikowania z ważnych powodów społecznych lub osobistych lub też zakazać publikacji ze względu na tajemnicę służbową i zawodową. Taka właśnie sytuacja może wystąpić podczas udzielania wywiadu na temat czynności prowadzonych przez Policję (BEKULARD, 2013). Oficer prasowy może zatem zastrzec termin publikacji materiału prasowego, jeżeli wcześniejsze opublikowanie materiału mogłoby negatywnie wpłynąć na wyniki prowadzonych czynności lub nie jest możliwa publikacja materiału ze względu na tajemnicę służbową.

W Rozdziale V *Ustawy* uregulowano problematykę sprostowań i odpowiedzi (art. 31), w tym sposób sprostowania (art. 32), a w Rozdziale 7 zawarto przepisy karne *Odpowiedzialność prawna*. Za używanie przemocy lub groźby bezprawnej w celu zmuszenia dziennikarza do opublikowania lub zaniechania opublikowania materiału prasowego albo do podjęcia lub zaniechania interwencji prasowej grozi kara pozbawienia wolności do lat 3 (art. 43)⁴. Za utrudnianie lub tłumienie krytyki prasowej grozi kara grzywny lub kara ograniczenia wolności (art. 44).

W *Ustawie z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej* określono zasady udzielania takiej informacji. Informacje dotyczące funkcjonowania Policji stanowią informację publiczną⁵. W *Ustawie* sprecyzowano prawo dostępu do informacji publicznej (art. 2), wymieniono instytucje zobowiązane do udostępniania informacji publicznej (art. 4)⁶, określono ograniczenia w zakresie treści informacji (art. 5), zasady dostępu do informacji publicznej, funkcjonowania Biuletynu Informacji Publicznej jako publikatora w sieci teleinformatycznej, skonkretyzowano zasady postępowania w sytuacji odmowy dostępu do informacji publicznej.

Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 7 listopada 1995 r. w sprawie trybu udostępniania prasie informacji oraz organizacji i zadań rzeczników prasowych w urzędach organów administracji rządowej (DzU, nr 132, poz. 642) zobligowano organy administracji do udzielania dziennikarzom niezbędnych wyjaśnień i pomocy w wykonywaniu ich zadań (par. 1, pkt 1). Zastrzeżono, iż informacje te powinny być *pełne, rzetelne i aktualne; nie mogą pomijać trudności i niedociągnięć oraz działań podejmowanych w celu ich usunięcia*

⁴ Por. przestępstwo z art. 191 kk (zmuszenie do określonego zachowania).

⁵ Zgodnie z art. 1 *Każda informacja o sprawach publicznych stanowi informację publiczną w rozumieniu ustawy i podlega udostępnieniu na zasadach i w trybie określonym w ustawie* (art. 1).

⁶ Zaliczone do nich zostały władze publiczne oraz inne podmioty wykonujące zadania publiczne.

(par. 1, pkt 3). Obecnie aktem wykonawczym do Ustawy *Prawo prasowe* jest *Rozporządzenie Rady Ministrów z 8 stycznia 2002 r. regulujące współpracę instytucji z mediami*. W akcie tym zostały sformułowane obowiązujące zasady, metody i sposoby informowania prasy o działalności naczelnych oraz centralnych organów administracji państwowej, ich terenowych odpowiedników. Określona została także organizacja odpowiednich służb w urzędach państwowych odpowiedzialnych za współpracę z mediami⁷.

W Policji tryb udzielania informacji prasie reguluje *Zarządzenie nr 1204 Komendanta Głównego Policji z dnia 12 listopada 2007 r. w sprawie form i metod działalności prasowo-informacyjnej w Policji*. W *Rozkazie nr 11/95 z 16 sierpnia 1995 r. Komendanta Głównego Policji* zostały wyznaczone uprawnienia i obowiązki Policji wobec przedstawicieli mediów, reguły kontaktu policjantów z mediami. Był to pierwszy krok w procesie budowania właściwych relacji z mediami, przejawiający się poprzez działanie reguły, iż policjant wykonujący czynności bezpośrednio na miejscu zdarzenia jest obowiązany do udzielenia informacji na temat tego zdarzenia⁸. *Zarządzenie nr 13/2000 Komendanta Głównego Policji w sprawie metod i form działalności prasowo-informacyjnej w Policji* zastąpiło *Rozkaz nr 11/95*. W zarządzeniu tym zostały wskazane osoby do wykonywania obowiązków nałożonych na odpowiedzialnych za działania informacyjne kierowników jednostek Policji, unormowano także kwestię dostępu dziennikarzy do miejsca zdarzenia.

Zarządzenie nr 1204 Komendanta Głównego Policji z dnia 12 listopada 2007 r. w sprawie form i metod działalności prasowo-informacyjnej w Policji reguluje sposób działania rzeczników prasowych i oficerów prasowych w zakresie udzielania przez nich informacji dziennikarzom (par. 1). Zgodnie z tym dokumentem działalność prasowo-informacyjną w Policji prowadzą i za nią odpowiadają: Komendant Główny Policji, komendanci wojewódzcy Policji, komendanci powiatowi (miejscy, rejonowi) Policji (par. 2, ust. 1). Działalność ta wykonywana jest za pośrednictwem rzecznika prasowego Ko-

⁷ W *Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji i zadań rzeczników prasowych w urzędach organów administracji rządowej* (DzU, nr 4, poz. 36) wskazano zadania rzeczników prasowych: 1) publiczne prezentowanie działań organów administracji rządowej; 2) organizowanie kontaktów publicznych organów administracji rządowej, realizowanych z udziałem lub za pośrednictwem środków masowego przekazu; 3) współudział w realizacji obowiązków nałożonych na organy administracji rządowej w *Ustawie z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej* (DzU, nr 112, poz. 1198).

⁸ Informacje udzielone przez policjanta mogą stanowić jedynie ogólny opis zdarzenia.

mentanta Głównego Policji, rzeczników prasowych komendantów wojewódzkich (i Stołecznego) Policji, oficerów prasowych w komendach powiatowych (miejskich, rejonowych) Policji, innych policjantów i pracowników Policji upoważnionych do udzielania informacji (par. 2, ust.2). W paragrafach od 3 do 5 zostały określone zadania rzeczników prasowych Komendanta Głównego Policji, komendantów wojewódzkich Policji oraz oficerów prasowych w komendach powiatowych (miejskich) Policji. Sposób wykonywania działalności prasowo-informacyjnej rzecznika prasowego Komendanta Głównego Policji wyznaczono w par. 3, a rzeczników prasowych komendantów wojewódzkich Policji oraz rzecznika prasowego Komendanta Stołecznego Policji w par. 4, natomiast zadania oficerów prasowych w jednostkach organizacyjnych Policji sformułowano w par. 5. Kolejny paragraf precyzuje warunki, jakie muszą spełnić osoby niebędące rzecznikami prasowymi, by móc udzielać informacji środkom masowego przekazu. Konieczne jest w tym przypadku odpowiednie przygotowanie i upoważnienie jednorazowe lub czasowe przez właściwego rzecznika prasowego w uzgodnionym zakresie. Na miejscu zdarzenia nie wszyscy funkcjonariusze Policji mogą udzielać informacji prasie. Jeżeli na miejscu zdarzenia znajduje się kilku funkcjonariuszy, to informacji udziela funkcjonariusz Policji kierujący działaniami lub wyznaczona przez niego osoba (par. 7, ust. 2). W *Zarządzeniu* sprecyzowano także zakres informacji udzielanej dziennikarzom. Powinien to być jedynie ogólny opis zdarzenia, niezawierający danych mogących posłużyć do formułowania sądów o winie uczestników zdarzenia lub do identyfikacji osób uczestniczących w zdarzeniu. W par. 8 stwierdzono, iż rzecznicy prasowi komendantów wojewódzkich Policji, oficerów prasowych, komendantów powiatowych (miejskich) Policji lub policjantów przygotowanych i upoważnionych do udzielania informacji środkom masowego przekazu powinni przebywać na miejscu zdarzenia. *Możliwość dostępu dziennikarzy do miejsca wykonywania czynności w przypadku użycia uzbrojonych oddziałów lub pododdziałów Policji po ostrzeżeniu, że funkcjonariusze Policji tych oddziałów lub pododdziałów nie mogą zapewnić dziennikarzom bezpieczeństwa fizycznego określił par 9.*

Zarządzenie nie określa form i metod działalności prasowo-informacyjnej szkół Policji⁹ oraz Wyższej Szkoły Policji (BEKULARD, 2013), które są jednostkami organizacyjnymi Policji. Wewnętrzne akty prawne wydane

⁹ Szkoły Policji znajdują się w Katowicach, Legionowie, Słupsku w Pile i Szczytnie (Wyższa Szkoła Policji).

przez komendantów szkół Policji oraz przez Komendanta–Rektora Wyższej Szkoły Policji powołują na stanowiska nieetatowych rzeczników prasowych ich jednostek organizacyjnych lub nieetatowy zespół prasowy. W Wyższej Szkole Policji nieetatowym zespołem prasowym koordynuje rzecznik prasowy Komendanta–Rektora¹⁰ (BEKULARD, 2013).

Zarządzenie nr 146/2012 Komendanta–Rektora Wyższej Szkoły Policji w Szczytnie w sprawie powołania nieetatowego zespołu prasowego Komendanta–Rektora określa zadania zespołu, do których należą w szczególności: *wykonanie zadań związanych z kształtowaniem medialnego wizerunku Wyższej Szkoły Policji w Szczytnie i współpracą ze środkami masowego przekazu; udzielanie mediom informacji dotyczących funkcjonowania Policji i WSPol poprzez informowanie środków masowego przekazu o działaniach podejmowanych przez Komendanta–Rektora WSPol, informowanie środków masowego przekazu o inicjatywach i przedsięwzięciach realizowanych przez komórki administracji / jednostki organizacyjne Wyższej Szkoły Policji w Szczytnie. Do zadań zespołu należy także kreowanie pozytywnego wizerunku Policji i WSPol poprzez udzielanie informacji środkom masowego przekazu w zakresie zgłaszanych pytań, problemów i zagadnień dotyczących funkcjonowania Policji, udzielanie odpowiedzi na krytykę prasową skierowaną pod adresem Komendanta–Rektora Szkoły i jej komórek organizacyjnych. Zadaniem zespołu jest także obsługa prasowa bieżących wydarzeń z życia Szkoły, realizowanie polityki promocyjnej Szkoły. Dodać należy, iż zespół nie tylko opiniuje, ale i tworzy programy dydaktyczne realizowane w WSPol dotyczące szkolenia służb informacyjno-prasowych w Policji. Członkowie zespołu prowadzą zajęcia szkoleniowe, a także sami uczestniczą w szkoleniach z zakresu kontaktowania się z mediami* (BEKULARD, 2013).

Działalność rzeczników prasowych w literaturze przedmiotu

Działalności rzeczników prasowych poświęcono w zasadzie niewiele publikacji książkowych. Wśród nich wymienić należy książkę *Komunikatory. Wpływ, wrażenie, wizerunek* autorstwa zespołu z Andrzejem DRZYCIM-

¹⁰ Wynika to z przepisu § 7 ust. 1 *Zarządzenia nr 1041 Komendanta Głównego Policji z 28 września 2007 r. w sprawie szczegółowych zasad organizacji i zakresu działania komend, komisariatów i innych jednostek organizacyjnych Policji* (DUKGp, nr 18, poz. 135 z późn. zm), na podstawie którego kierownik jednostki organizacyjnej Policji ustala strukturę swojej jednostki lub dostosowuje ją do potrzeb jednostki.

SKIM na czele (2000). Kolejne książki to *Rzecznik prasowy. Teoria i praktyka* (2003) autorstwa Henryka PIETRZAKA i Joanny Barbary HAŁAJ oraz książka Sławomira GAWROŃSKIEGO *Media relations. Współpraca dziennikarzy i specjalistów PR* (2006). Na uwagę zasługują dwa skrypty, których współautorem jest Dariusz ROTT: *Rzecznik prasowy: kompetencje interpersonalne – wybrane problemy i zagrożenia* (MARTELA, ROTT, 2011) oraz *Dobre praktyki w rzecznictwie prasowym* (ROTT, WIDERA, 2013). Kolejne pozycje to książki *Rzecznicy prasowi a public relations* pod red. Krzysztofa GAJDKI i Julii LEGOMSKIEJ (2007) oraz Krzysztofa GAJDKI *Rzecznik prasowy w otoczeniu mediów. Teoria i praktyka* (2012). Jednak najobszerniejszym opracowaniem poświęconym w całości rzecznictwu prasowemu i jego bliskim kontekstom jest tom *Rzecznictwo prasowe. Teoria – praktyka – konteksty* pod red. Krzysztofa GAJDKI i Zbigniewa WIDERY (2010). Sławomir GAWROŃSKI jest natomiast autorem książki *Media relations służb mundurowych w Polsce. Analiza wybranych formacji* (2011), w której przedstawia między innymi strukturę służb prasowo-informacyjnych w Straży Granicznej, a w ramach aspektów praktycznych współpracy służb mundurowych z mediami masowymi omawia politykę medialną Nadwiślańskiego Oddziału Straży Granicznej. Ważny rozdział zajmują aspekty praktyczne dotyczące współpracy służb mundurowych z mediami, w którym poruszono kwestię strategii współpracy z mediami masowymi, zasady współpracy z dziennikarzami, możliwości wykorzystania narzędzi *public relations*, kwestię oczekiwań wobec dziennikarzy, rolę efektów wizerunkowych. Autor obejmuje badaniem następujące służby: Policję, Państwową Straż Pożarną, Straż Graniczną, Służbę Więzienną, Biuro Ochrony Rządu.

Na uwagę zasługuje rozprawa doktorska obroniona w 2005 roku w Instytucie Dziennikarstwa i Nauk Politycznych Uniwersytetu Warszawskiego *Public relations w służbach mundurowych. Studium przypadku: rzecznik prasowy w Straży Granicznej*, której autorem jest dr Marek JAROSIŃSKI, wieloletni funkcjonariusz Straży Granicznej. W rozprawie zarysowane zostały specyficzne aspekty działalności rzecznika prasowego w instytucjach mundurowej służby publicznej – na przykładzie funkcjonowania rzecznika prasowego komendanta Karpackiego Oddziału Straży Granicznej w Nowym Sączu. Autor omawia w rozprawie definicję *public relations*¹¹ i pokrewnych dziedzin, rolę oraz narzędzia *public relations*. Stawia tezę, iż mundurowe służby publiczne nie mogą skutecznie funkcjonować bez prowadzenia rozbudowanej działal-

¹¹ Dalej PR.

ności *public relations*, czy mogłyby nie uwzględniać potrzeb informacyjnych społeczeństwa obywatelskiego. Istotnym ich zadaniem jest bowiem zachęcanie obywateli demokratycznego państwa do podejmowania ścisłej współpracy ze służbami powołanymi do ochrony porządku publicznego. W rozprawie autor porusza kwestię instytucji mundurowej służby publicznej na przykładzie terenowego oddziału Straży Granicznej, podkreślając przy tym kwestie specyficznych cech funkcjonowania służb mundurowych, specyfikę służby granicznej poprzez umiejętność kontaktowania się nie tylko z ludnością miejscową, ale i napływową, a także różnorodność wykonywanych zadań. Zamieszczone zostały informacje dotyczące historii beskidzko-karpaccich formacji ochrony granicy, omówiono specyfikę Straży Granicznej jako instytucji powołanej do ochrony granicy państwowej, strukturę Karpackiego Oddziału Straży Granicznej i zasięg służbowego działania Oddziału, a także funkcje i zadania Oddziału. Autor analizuje działalność PR w oddziale Straży Granicznej, opisuje rolę rzecznika prasowego w oddziale SG i jego typowe zadania, wskazuje na korzyści wynikające z prowadzenia zorganizowanej działalności informacyjnej i utrzymywania kontaktów ze środkami masowego przekazu. Poruszono także problemy i ograniczenia działalności rzecznika prasowego komendanta Oddziału Straży Granicznej dotyczące kwestii zachowania tajemnicy służbowej, ograniczonego dostępu do materiałów, kwestii szybkiego reagowania, zatwierdzania materiałów przez komendanta oddziału. Autor wskazuje na perspektywy działalności rzecznika prasowego w oddziale Straży Granicznej, wskazuje korzyści płynące z prowadzenia działalności PR, upowszechniania wśród funkcjonariuszy wiedzy z zakresu PR. Ważne miejsce w rozważaniach autora rozprawy zajmuje zagadnienie kształtowania otwartości medialnej funkcjonariuszy, dostępności materiałów, a także wyposażenia rzecznika prasowego w środki techniczne.

Pragnę dodać, że pod moim kierunkiem powstała rozprawa doktorska *Analiza porównawcza funkcjonowania służb prasowych Policji i systemów kształcenia kadry Policji w zakresie komunikacji społecznej*, której autorką jest Beata BEKULARD, pracownik Wyższej Szkoły Policji w Szczytnie. Praca może być wykorzystana w procesie kształcenia oficerów prasowych służb mundurowych. Zjawisko komunikacji społecznej w Policji zostało w rozprawie przedstawione przez pryzmat współpracy z mediami w celu wykazania poziomu wykształcenia zawodowego osób zajmujących się tą problematyką w Policji w świetle obecnego rozwoju mediów¹². Rozprawa zawiera informa-

¹² W pracy autorka powołuje się na programy szkoleniowe, a także doświadczenie zawo-

cje na temat historii szkolenia rzeczników i oficerów prasowych w kontekście rozwoju mediów, regulacji prawnych kontaktów z mediami rzeczników i oficerów prasowych Policji, a także zasad ich funkcjonowania w jednostkach, miejsca w strukturze organizacyjnej komend wojewódzkich, szkoleń i przygotowania oficerów prasowych do wystąpień publicznych. Uzyskujemy spójny i pełny przegląd metod, form i treści kształcenia w tym zakresie, co stanowi moim zdaniem jeden z największych walorów tej rozprawy. W pracy omówiono między innymi praktyczne aspekty współpracy Policji z mediami (z wykorzystaniem interesujących studiów przypadków), sposoby wykorzystania nowych mediów, sytuację kryzysową w komunikacji społecznej Policji, a także zagadnienie zarządzania wizerunkiem Policji. Rozprawa zawiera rzetelną analizę różnorodnych aspektów kształcenia oficerów prasowych / rzeczników prasowych Policji. Autorka rozprawy występuje z propozycją programu studiów podyplomowych dla oficerów prasowych służb mundurowych.

Brak natomiast prac z zakresu pragmalingwistyki wskazujących sposoby udzielania informacji mediom przez rzeczników prasowych służb mundurowych. Dlatego też w niniejszym rozdziale skoncentruję się na sytuacji kontaktu rzecznika i dziennikarza jako uczestników interakcji. Badania wśród rzeczników prasowych w kontekście ważnego źródła informacji o procesie komunikacyjnym między Policją a społeczeństwem przeprowadzała Jadwiga Mazur. Wyniki badań zamieszczone zostały w książce pt. *Komunikowanie się Policji ze społeczeństwem, organami administracji państwowej i samorządowej* (2012) w rozdziale *Komunikowanie się Policji ze społeczeństwem – kontrapunkt empiryczny* (MAZUR, 2012: 228–271). Autorka prowadziła badania od 1 października do 31 grudnia 2010 roku, przysyłając kwestionariusze wywiadu w wersji elektronicznej rzecznikom wszystkich komend w Polsce i uzyskała 39 kwestionariuszy wywiadów skategoryzowanych. Badania uzupełnione zostały wywiadami przeprowadzonymi z czterema ekspertami – byłymi zastępcami komendantów Komendy Głównej Policji oraz rzecznikiem małopolskiej Policji. W ankietach rzecznicy odpowiadali między innymi na pytania: czy kierownictwo jest przygotowane do komunikowania się ze społeczeństwem, czy stosuje techniki zarządzania informacjami, wierzy w ich skuteczność. Badani oceniali między innymi, że domeną komuniko-

dowe, jakie zdobyła, pracując na stanowiskach oficera prasowego Komendanta Miejskiego Policji w Olsztynie, rzecznika prasowego Komendanta-Rektora Wyższej Szkoły Policji w Szczytnie oraz kierownik Rektoratu Wyższej Szkoły Policji w Szczytnie.

wania się Policji ze społeczeństwem jest przede wszystkim budowanie wizerunku, komunikowanie dwukierunkowe, przekazywanie informacji, kontakty z mediami, interes społeczny (MAZUR, 2012: 258). Jak stwierdza autorka pracy, rzecznicy prasowi dostrzegają zależność pomiędzy budowaniem relacji Policji z otoczeniem i komunikowaniem się z nim. Pominięty został jednak obszar bezpośredniego komunikowania się z obywatelem, który odgrywa tak ważną rolę w kształtowaniu wizerunku Policji. Wyniki badań wskazują, że na podniesienie poziomu komunikowania się Policji ze społeczeństwem duży wpływ mogą mieć szkolenia funkcjonariuszy i ich lepsze przygotowanie w zakresie komunikowania się ze społeczeństwem (MAZUR, 2012: 258). Badani oceniali także między innymi metody, które powinno się stosować w komunikowaniu się ze społeczeństwem i zaliczyli do nich język przekazu łącznie z umiejętnościami komunikowania, propagowanie akcji cieszących się popularnością ze względu na ich medialność, cykliczność wystąpień oraz kwestię odbudowy więzi. Wśród barier komunikacyjnych wymieniano natomiast nieufność społeczeństwa względem Policji, nieobiektywność mediów, zawile procedury pracy policjantów, słabą identyfikację policjantów z zawodem oraz brak odpowiedzialności ze strony policjantów (MAZUR, 2012: 264).

Relacja rzecznik – dziennikarz w świetle reguł konwersacyjnych H.P. Grice’a

Rozważania na temat relacji między rzecznikiem a dziennikarzem w świetle reguł konwersacyjnych H.P. GRICE’A (1975; 1980; 1981) zostaną poprzedzone wyjaśnieniem kilku pojęć. Przede wszystkim należy zaznaczyć różnicę pomiędzy wywiadem a wydarzeniem komunikacyjnym o kształcie wywiadu. Wywiad jest formą celowego komunikowania się pomiędzy co najmniej dwiema osobami, które aktywnie w nim uczestniczą, głównie poprzez stawianie pytań i udzielanie na nie odpowiedzi (GŁODOWSKI, 1999: 10).

Wydarzenie komunikacyjne o kształcie wywiadu (KITA, 1998) jest natomiast krótką wypowiedzią, udzielaną często pośpiesznie, np. w korytarzu sejmowym, na krótkie pytanie dziennikarza. Składa się ono zwykle z elementów o różnym statusie komunikacyjnym: *inicjacji pytającego, reakcji odpowiadającego, potwierdzenia pytającego, które nie zawsze ma miejsce* (WARCHAŁA, 1995: 96–106).

Zadawanie pytań stawia pytającego w sytuacji prowadzącego rozmowę. Dziennikarz zadający pytania może postawić siebie w roli pośrednika lub partnera. Jako pośrednik dziennikarz rejestruje odpowiedzi swego rozmówcy:

- pośrednika rejestrującego odpowiedzi swego rozmówcy;
- pośrednika – pomocnika stawiającego dodatkowe pytania o charakterze pomocniczym, formułującego wnioski i ostateczne opinie;
- partnera – ucznia nieznającego tematu i zainteresowanego jego poznaniem niezależnym od jego wiedzy;
- partnera – eksperta, przyjmującego postawę fachowca, polemizującego i prezentującego odmienne poglądy;
- partnera – reprezentanta opinii publicznej, prowadzącego rozmowę w celu uzyskania informacji, na których zależy społeczeństwu (BAUER, 2000: 195–196).

Omawiając strategie konwersacyjne podczas rozmów rzeczników z dziennikarzami, należy wziąć pod uwagę teorię implikatur konwersacyjnych, której podstawą stała się reguła kooperacji. Oto jej brzmienie: *Wnoś swój wkład do konwersacji tak, jak w danym jej stadium wymaga przyjęty cel czy kierunek wymiany słów, w której bierzesz udział*. Herbert Paul GRICE – angielski filozof języka – nazwał w modelu rzetelnej kooperacji konwersacyjnej współdziałanie nadawcy i odbiorcy w procesie konwersacji zasadą kooperacji, która realizuje się poprzez działania podejmowane w celu wzajemnej pomocy. Nadawca planuje wypowiedź, aby odbiorca mógł ją zrozumieć, pojąć jego intencje oraz sens wypowiedzi. Teoria reguł konwersacji i implikatur stworzona przez H.P. GRICE’A (1975; 1980; 1981) stanowi jedną z podstaw w badaniach pragmatyki językowej. Nadawca dostosowuje zatem tekst (swój udział konwersacyjny) do potrzeb odbiorcy na poziomie treści, struktury, składni i formy graficznej. Łamanie zasad kooperacji może być celowe (intencjonalne), jeśli w rozmowie ujawnia się element walki i agresji, lub niecelowe (nieintencjonalne), jeśli w rozmowie ujawnia się brak danych co do przekonań, oczekiwań i wiedzy drugiej strony.

W wywiadzie prasowym zasada kooperacji sprowadza się po pierwsze do akceptacji przez uczestników konwersacji wspólnego celu, jakim jest wymiana pytań i odpowiedzi. Po drugie rozmówcy realizują potrzebę wzajemnego powiązania, współzależności wkładów wnoszonych przez nich do konwersacji. Strony są świadome, iż współdziałanie będzie kontynuowane do chwili, aż strony uznają, że należy je zakończyć (GRZELKA, 2008: 54). Zasada kooperacji realizuje się poprzez przestrzeganie czterech maksym konwersacyjnych, które w przekładzie na język polski brzmią następująco:

Maksyma ilości

1. Twórz swój udział (w rozmowie) tak informacyjnie, jak to jest możliwe dla aktualnych celów rozmowy.
2. Twórz swój udział (w rozmowie) nie bardziej informacyjnie, niż to jest konieczne.

Maksyma jakości

1. Nie mów o czymś, o czego prawdziwości nie jesteś przekonany.
2. Nie mów o czymś, na co nie masz dostatecznych dowodów.

Maksyma relewancji (odniesienia)

1. Bądź relewantny.

Maksyma sposobu¹³

1. Unikaj niejasności w wyrażaniu się.
2. Unikaj wieloznaczności.
3. Unikaj rozwlekłości.
4. Unikaj bezładu w wypowiedziach¹⁴.

Poniżej omówiono wymienione maksymy konwersacyjne.

Maksyma ilości (*Staraj się mówić tyle, ile trzeba*)

W ramach przestrzegania maksymy ilości nadawca powinien wносить wkład w konwersację zawierający tyle informacji, ile jej potrzeba dla aktualnych celów wymiany i przy tym nie więcej, niż to konieczne, bez wskazywania na nadmierną liczbę szczegółów. Skupienie uwagi słuchacza na szczegółach może utrudnić odbiór komunikatu. Wynika z tego, iż nadawca może celowo naruszać maksymę ilości, podając zbyt dużo szczegółów w celu „zaciemnienia” odbioru komunikatu, poruszać nieistotne treści, co może wynikać z różnych przyczyn (np. niemożności ujawnienia faktów lub nieznamośności tych faktów). Przy tym negatywnie jest oceniane zarówno mówienie rzeczy nieistotnych, jak i mówienie czegoś, co jest oczywiste. Jednak dopasowanie do optymalnego poziomu szczegółowości może być trudne ze względu

¹³ H.P. GRICE nie uważał tej listy za zamkniętą, gdyż uznawał reguły o charakterze estetycznym, społecznym i moralnym.

¹⁴ Za TOMICZEK, 1991: 19.

du na niedostateczną znajomość wiedzy odbiorcy, jego oczekiwań i przekonań (NĘCKA, ORZECZOWSKI, SZYMURA, 2007: 613).

Dla porównania podam dwie odpowiedzi rzecznika na pytanie dziennikarza: *Czy to prawda, że wszystkie zlecenia dotyczące modernizacji pomieszczeń w komendzie wykonuje ta sama firma, której członek zarządu jest z panem spokrewniony?*

Rz (Wariant 1)¹⁵: *Prace remontowe wykonuje firma, która wygrała przetarg, stopień pokrewieństwa nie ma tu żadnego znaczenia.*

Rz (Wariant 2): *Pod koniec ubiegłego roku KWP ogłosiła nieograniczony przetarg na modernizację budynku komendy. Umowę ostatecznie zawarto z wykonawcą, który przedłożył najkorzystniejszą pod względem ceny, terminu, a także sposobu realizacji zamówienia ofertę. Postępowanie odbyło się w oparciu o zasadę równego traktowania wykonawców, bezstronności i obiektywizmu, uczciwej konkurencji czy jawności. Żaden z pozostałych uczestników nie skorzystał natomiast z przysługujących mu środków ochrony prawnej. Remont budynku zakończy się w ciągu najbliższych dwóch tygodni, co z pewnością wpłynie na podniesienie jakości obsługi interesantów¹⁶.*

W kolejnym przykładzie dziennikarz zadaje pytanie: *Dlaczego Policja pojawiła się na miejscu zdarzenia dopiero po 3 godzinach od zgłoszenia?* rzecznik odpowiada:

Rz (Wariant 1): *Policja obsługiwała w tym czasie inne zdarzenia.*

Rz (Wariant 2): *Policjanci najpierw udają się tam, gdzie może dojść do zagrożenia życia i zdrowia ludzkiego. Tego typu zgłoszenia obsługiwane są w pierwszej kolejności. Monitorujemy natomiast czas reakcji na wszystkie zdarzenia. Stanowi to miernik oceny pracy jednostki. Nie możemy sobie pozwolić aby czas reakcji na zdarzenie był dłuższy niż 16 minut w terenie miejskim, a w terenie wiejskim większy niż 20 minut. Z różnych, nieraz czasami niezależnych od nas przyczyn, czas może się wydłużyć. Nie należy jednak mylić czasu przybycia na oględziny grupy dochodzeniowej od pierwszej szybkiej*

¹⁵ Przyjęte skróty: Rz – rzecznik, Dz – dziennikarz.

¹⁶ Materiały stanowią wywiady przeprowadzone z rzecznikami garnizonu śląskiego oraz dolnośląskiego w ramach projektu badawczego *Komunikacja społeczna Policji*, który prowadzi od marca 2012 roku pod patronatem Komendanta Głównego Policji. Podają także przykłady zaczerpnięte z literatury przedmiotu ze wskazaniem źródła, a także własne przykłady stworzone na użytek pracy.

reakcji patrolu, który na miejsce zdarzenia przybywa w zakładanych przez nas progach czasowych.

Maksyma jakości (*Staraj się o to, by twój wkład w konwersację był prawdziwy*)

Porozumienie zgodne z maksymą jakości zakłada, że należy mówić prawdę, gdyż takie jest oczekiwanie słuchacza. Nie należy mówić tego, co jest fałszem, oraz tego, dla czego nie ma się należytego uzasadnienia, do stwierdzenia czego nie ma się dostatecznych podstaw.

Np. na pytanie dziennikarza: *Jak doszło do tego zdarzenia?* rzecznik odpowiada:

Rz: *Policjanci będący na miejscu zdarzenia wyjaśniają dokładne przyczyny i okoliczności tego zdarzenia, z wstępnych ustaleń policjantów wynika [...].*

A na pytanie: *Czy wiemy, kto jest sprawcą?* pada odpowiedź:

Rz: *Wszystkie czynności prowadzone przez śledczych są bardzo dokładne i zmierzające do jak najszybszego ustalenia sprawcy tego zdarzenia.*

Przy braku informacji na dany temat należy podkreślić stopień prawdopodobieństwa, np.:

Dz: *Jakie były ich motywy działania?*

Rz: **Prawdopodobnie** zemsta i zazdrość.

Dz: *Czy są jacyś poszkodowani?*

Rz: *Do szpitala przewieziono cztery osoby, w tym dwoje dzieci. Według lekarzy obrażenia nie są groźne dla życia. Wśród rannych jest kierowca opla, który **najprawdopodobniej** doprowadził do karambolu.*

Nadawca wyraża przekonanie o prawdopodobieństwie zdarzenia poprzez hipotezę silną lub słabą, a także hipotezę opartą na innych źródłach informacji (GRZEGORCZYKOWA, 2001: 132–133). W hipotezach słabych oraz hipotezach silnych pojawiają się wykładniki stopnia pewności (najwyższy, średni i najniższy) (BRALCZYK, 1978: 31; RYTEL: 1982: 20). W hipotezach opartych na innych źródłach informacji przywołuje się m.in. sąd cudzy, nie pochodzący bezpośrednio od nadawcy.

W poniższym przykładzie użycie czasownika *musieć* wskazuje na duży stopień pewności, że opisywane zdarzenia to fakt:

Rz: *Zatrzymany mężczyzna nie tylko usłyszy zarzuty i odpowie za to przed sądem, ale możliwe, że **będzie musiał** pokryć koszty tej akcji.*

Warto także zaprezentować użycie tego czasownika wskazującego najwyższy stopień pewności na podstawie przesłanki:

Rz: *W środku ujawniono psa, którego wygląd wskazywał na to, iż rzeczywiście dłuższy czas **musiał** przebywać sam w mieszkaniu, gdyż był wygłodzony i osłabiony.*

Użycie trybu warunkowego sygnalizuje nierealność, treść komunikatu jest możliwa, ale jednocześnie niepewna z punktu widzenia nadawcy:

Rz: *Policjanci z katowickiej drogowki zapobiegli **najprawdopodobniej** tragedii, do której **mogłoby** dojść, gdyby dzieci ze szkoły podstawowej pojechały na zieloną szkołę autokarem, który miał niesprawny układ hamulcowy.*

Maksyma relewancji (odniesienia) (Mów na temat)

Zgodnie z maksymą relewancji należy mówić bez dygresji, chyba że dygresja czemuś służy, należy mówić na temat, nie uciekać od tematu¹⁷, mówić rzeczy związane z przebiegiem rozmowy.

Oto kolejny przykład, w którym rzecznik nie udziela oczekiwanych informacji, ale wina leży po stronie dziennikarza, który był nieprzygotowany do wywiadu:

Dz: *Jak policjanci rozbili gang złodziei?*

Rz: *Policjanci zatrzymali mężczyznę, który ukradł kable.*

Dz: *Co Pan chciałby jeszcze dodać?*

Rz: *Myszę, że moja wypowiedź wyczerpała całość zagadnienia.*

Dz: *Ja nie będę pytała, niech pan powie, co pan wie?*

Rz: *... omawiam najważniejsze zagadnienia dotyczące sprawy.*

Dz: *Proszę mi podać dane liczbowe dotyczące kradzieży samochodów za ostatnie 20 lat.*

Rz: *W chwili obecnej nie dysponuję takimi danymi, ich przygotowanie zajmie mi około tygodnia.*

Maksyma sposobu (Staraj się mówić jasno)

Zgodnie z maksymą sposobu należy wyrażać się zrozumiale, unikać przy tym niejasnych sformułowań i wieloznaczności. Wypowiedź nie powinna być rozwlekła. Należy mówić w sposób uporządkowany.

¹⁷ M. KOCHAN w podrödziale *Jak sobie radzić z trudnymi pytaniami: porady praktyczne* proponuje przestrzeganie maksymy jakości i relewancji, chociaż tego wprost nie nazywa (KOCHAN, 2005: 47).

Stosując się do maksymy sposobu, należy tak budować komunikat, aby wskazać stopniowalność wiedzy (GRZELKA, 2008: 56) poprzez sformułowania typu: *prawdopodobnie, nie znam dokładnych danych, nie wiem dokładnie, w przybliżeniu*. Zgodnie z maksymą sposobu komunikaty powinny być jednoznaczne, klarowne, pozbawione elementów redundantnych i skuteczne. Powinny być pozbawione kwiecistości wysłowienia, zbyt wielu metafor, wieloznaczności. Maksyma ta jest odniesiona do tego, jak się mówi, np.:

Rz: *Dziś rano przed godziną 6.00 oficer dyżurny otrzymał anonimową informację od jednego z mieszkańców Piekar Śląskich o tym, że jakiś mężczyzna **prawdopodobnie** zasłabł w swoim garażu. Na miejsce natychmiast zostali skierowani policjanci oraz pogotowie.*

Wybrane elementy językowe o charakterze perswazyjnym

Na zakończenie zostaną zaprezentowane wybrane elementy językowe o charakterze perswazyjnym charakterystyczne dla wypowiedzi rzeczników. Jednym z nich jest niewątpliwie użycie 1. osoby liczby mnogiej, która nie jest jednolita semantycznie: wyróżnia się m.in. *my* jednoczące (nadawca, odbiorca i ktoś jeszcze: osoba trzecia lub jej wielokrotność), *my* ekskluzywne (nadawca i ktoś jeszcze, ale nie odbiorca), *my* inkluzywne (nadawca i odbiorca) (ŁYSAKOWSKI, 2005: 40). Oto kilka przykładów:

my = Policja

Rz: *Zadowolenie społeczeństwa z funkcjonowania Policji jest coraz to większe. **My** jednak nie spoczywamy na laurach. Regularnie analizujemy zdarzenia mające wpływ na wizerunek naszej firmy i wyciągamy wnioski w celu wyeliminowania negatywnych sytuacji z dalszej służby.*

Dz: *Czy często wypadki samochodowe powodują nietrzeźwi kierowcy?*

Rz: *Niestety cały czas zdarzają się takie wypadki spowodowane przez nietrzeźwych kierujących. Oczywiście **my jako Policja** bardzo surowo i restrykcyjnie podchodzimy do tych kierujących, którzy po alkoholu wsiadają za kierownicę.*

my = mówiący i słuchający, przy czym mówiący staje się przewodnikiem:

Rz: *Nie otwierajmy drzwi bez sprawdzenia, kto i po co przyszedł. Jeśli zjawiał się przedstawiciel jakiejś instytucji, administracji, gazowni, **upewnijmy** się telefonicznie, czy był do nas kierowany.*

Rz: **Pamiętajmy**, że bezpieczeństwo nasze i naszych dzieci nad wodą zależy w dużej mierze od **nas** samych.

W przykładach zaobserwowano także dystansowanie się od odbiorcy poprzez formy bezosobowe, np.

Rz: **Powołano** kilkunastu biegłych. **Ustalono** między innymi, że na lewarku i kierownicy są odciski jedynie Anny K.

Rz: Jak **ustalono**, wczoraj w nocy, w rejonie jednego z lokali rozrywkowych został napadnięty i pobity policjant oraz jego żona.

Rz: Od osób uczestniczących w wypadku **została pobrana** krew i stan trzeźwości poznamy po wykonaniu badań.

Rz: Kilkudziesięciu policjantów **zostało nagrodzonych** za długoletnią ciężką pracę na rzecz poprawy bezpieczeństwa mieszkańców województwa [...]. **Uznano**, że właśnie tym osobom należą się dodatkowe nagrody.

W poniższym przykładzie w zdaniu zastosowano formę strony biernej (czasownik *zostać* w formie osobowej + forma imiesłowu czasownika dokonanego), po czym w kolejnym zdaniu używa się strony czynnej ze wskazaniem na wykonawcę czynności:

Rz: Kilka dni później w miejscowości Lgota Górna **zostały odkryte** kolejne beczki z chemikaliami. Tym razem **zauważył je mieszkaniec** tej miejscowości, który przejeżdżał w pobliżu dzikiego wysypiska, a następnie powiadomił odpowiednie służby. Kolejne znalezisko **zostało odkryte** w Myszkowie na jednej z prywatnych posesji. Tam **policjanci znaleźli** beczki składowane w magazynie, w których znajdowały się niebezpieczne substancje chemiczne, oraz zakopane w ziemi pojemniki z podobnymi substancjami, blisko 30 ton. Rz: Wszystkie okoliczności na to wskazują, ponieważ przy mężczyźnie znaleziono pożegnalny list, jednakże będzie to teraz bardzo **dokładnie sprawdzane**. Na miejsce **przybył prokurator**, który **zarządził** sekcję zwłok.

Użycie czasowników w stronie czynnej jest jednym z elementów zbliżenia się do odbiorcy, nadania wypowiedzi wysokiego stopnia humanizacji (Nęcki, 2000: 20–23), np.:

Rz: **Zatrzymaliśmy** sprawców, **zabezpieczyliśmy** ślady. Policjanci rozpoczęli działania w terenie leśnym. Będziemy przeszukiwać teren.

Rz: **Zabezpieczyliśmy** ślady biologiczne, linie papilarne i włókna. **Poddaliśmy** je ekspertyzom.

Używane są także często formy rzeczowników odczasownikowych:

Rz: **Działaliśmy** zgodnie z prawem, nie ma mowy o prowokowaniu. **Filmowanie** oraz **legitymowanie** kibiców miało pomóc w ewentualnym identyfikowaniu poszczególnych osób.

Rz: Proszę o wskazanie okoliczności, daty i miejsca oraz danych funkcjonariusza, ponieważ w związku z tą informacją muszę jak najszybciej przekazać ją przełożonemu celem **wdrożenia** odpowiednich procedur.

Wśród elementów perswazyjnych stosuje się także strategię konformizacji (powoływanie się na tzw. powszechne mniemanie):

Dz: Nieoficjalnie **mówi się** o tym, że mężczyzna mógł być pod wpływem środków odurzających.

Rz: Za wcześniej, żeby odpowiadać na takie pytania, to będzie możliwe dopiero po przeprowadzeniu badań za zakresu medycyny sądowej, po sekcji zwłok, za wcześniej, aby w tej chwili rozstrzygnąć. W tej kwestii nie ma żadnych danych, na podstawie których można by próbować odpowiedzieć na takie pytanie.

strategię liczbową:

Dz: Dlaczego Policja nie podjęła żadnych działań, dlaczego tak późno zareagowała?

Rz: Wczoraj w Bytomiu policjanci przeprowadzili ponad 130 interwencji. To zdarzenie było jedną z nich i policjanci zareagowali najszybciej, jak to było możliwe.

W wypowiedziach używane są konstrukcje analityczne:

Rz: W momencie otrzymania informacji, że znajduje się on pod wpływem alkoholu, natychmiast **został poddany badaniu** na zawartość alkoholu w wydychanym powietrzu.

Rz: [...] około godziny dwunastej trzydzieści ten mężczyzna, widząc nieoznakowany policyjny radiowóz, **oddął strzały** w kierunku policjantów [...].

Często w odpowiedzi rzecznika stosowane są uogólnienia:

Dz: Czy maszyniści byli trzeźwi?

Rz: Zawsze w tego typu wypadkach sprawdzamy, czy maszyniści oraz inne osoby odpowiedzialne za bezpieczeństwo na danym odcinku szlaku kolejowego były trzeźwe. W chwili obecnej nie dysponuję wynikami takich badań.

Dz: Czy musiało dojść do tej tragedii? Czy tej tragedii nie można było uniknąć?

Rz: Zawsze podczas wykonywania obowiązków służbowych policjanci starają się przewidzieć różnego rodzaju sytuacje i zagrożenia. Podobnie było i w tym przypadku.

Charakterystyka pytań dziennikarskich

Pytania mogą być charakteryzowane w perspektywie składniowej (ujęcie gramatyczne), semantycznej (ujęcie logiczne) i pragmatycznej (pragmatyki, języka w użyciu). W strukturze pytania wyróżnia się przedmiot pytania (*obiectum quaestionis*) oraz założenie pytania (*datum quaestionis*). Przedmiot pytania stanowią wszystkie elementy tekstowe, to, czego się z pytania można dowiedzieć, lub relacje, które wyrażają cel komunikatywny, oraz takie, które stanowią punkt wyjścia wypowiedzi (wyrażenie niewiadomej pytania). Założenie pytania to pozostałe elementy wypowiedzi określające to, czego można się dowiedzieć z pytania, co jest bazą pytania wynikającą z kontekstu lub konsytuacji, przy czym baza ta może być powtórzona w odpowiedzi (część wskazująca na przedmiot lub stan, którego pytania dotyczyć) (WĄSIK, 1985: 421). Np. w pytaniu *Kto zabił Juliusza Cezara?* wyróżnić można trzy składniki: partykuła *kto*, *datum quaestionis* – *X zabił Juliusza Cezara* oraz pytajnik „?” (ŁUKOWSKI, 2012: 60). Klasyfikacji pytań w języku poświęcono wiele miejsca w literaturze przedmiotu. Wśród badaczy pytań wymienić należy między innymi Barbarę BONIECKĄ (1978: 147–157), która wyróżniła podstawowe typy struktur pytań polszczyzny mówionej, scharakteryzowała składnię pytania i odpowiedzi we współczesnej polszczyźnie mówionej (1980: 7–73), omówiła strategie konwersacji (1991) oraz poddała analizie strukturę i funkcje pytań w języku polskim (2000). Z kolei Magdalena DANIELEWICZOWA zajęła się pytaniami replikującymi (1988: 115–122), zdaniami pytań w funkcji ekspresywnej (1991a: 159–168), pytaniami retorycznymi (1991b: 174–183), kryteriami podziału pytań rozstrzygnięć i pytań dopełnień (1991c: 103–109), analizą struktury tematyczno-rematycznej wypowiedzi interrogatywnych (1996). Helena JAROSZ pisze o pytaniach w funkcji innej niż pytajna (1986: 352–358). W kontekście

wywiadu prasowego na uwagę zasługuje artykuł Moniki RZESZUTEK *O nieudanych (bo nieskutecznych) pytaniach zadawanych w wywiadach prasowych* (2002: 327–333).

Pytanie służy zakomunikowaniu braku wiedzy, czy P: *Pytam, czy P*. Funkcją pytania w dialogu jest inicjatywa nadawcy, a jego cel pragmatyczny wobec odbiorcy jest następujący: *Po to, by O przekazał wiedzę o tym, że P / nie P* (ŁASKOWSKA, 2004: 39)¹⁸.

Jeśli dziennikarz zadaje pytanie poprawnie zbudowane pod względem składniowym, nie musi być ono poprawne pragmatycznie. Zdanie jest bowiem zbudowane poprawnie pod względem pragmatycznym, kiedy nadawca osiągnął właściwy skutek, to znaczy, kiedy odbiorca udzielił wyczerpującej odpowiedzi na pytanie (RZESZUTEK, 2002: 328–329). Często zdarza się jednak, że z różnych przyczyn odbiorca nie może udzielić wyczerpującej odpowiedzi na pytanie. Wówczas pytanie staje się nieskuteczne. Nawet powtarzane często, nie może spowodować skuteczności, tj. nie będzie udzielona na nie pełna odpowiedź (KOJ, 1971). Jak stwierdza Małgorzata KITA (1998), nieudane pytanie może być wadliwe, puste, pozorne, niepełne, zbyt rozbudowane, zbyt statyczne. Podaje się następujące przyczyny niepowodzeń w otrzymaniu pełnych, wystarczających odpowiedzi:

- pytanie zostaje skierowane do osoby, która nie ma właściwej wiedzy na dany temat;
- pytanie zostaje skierowane do niewłaściwego adresata, w którego zakres kompetencji nie wchodzi kwestie zawarte w pytaniu;
- zadanie pytania, które z różnych powodów nie powinno być postawione;
- zadanie pytania, na które nie jest możliwe znalezienie odpowiedzi;
- zaakceptowanie przez prowadzącego niepełnej odpowiedzi, brak konsekwencji i nienaleganie na uzupełnienie;
- skonstruowanie bardzo rozbudowanego, wieloaspektowego pytania;
- niedotrzymanie przez rozmówców maksym konwersacji;

¹⁸ Ze względu na funkcje możemy wyróżnić: pytania przyciągające uwagę o charakterze rytualizmów (*Co słyhać? Jak leci?*), które zadawane są w celu przygotowania sytuacji do korzystniejszej komunikacji w późniejszym czasie; pytania służące zdobywaniu informacji zadawane w celu poszerzenia wiedzy (*Ile to kosztuje?*), przy czym nieznajomość odpowiedzi na pytanie może wywoływać pewne napięcie i uczucie dyskomfortu; pytania przekazujące informację używane dla ujawnienia ukrytych przyczyn lub podtrzymania uwagi (*Czy wiedziałeś, że sobie z tym poradzisz?*); pytania wywołujące myślenie mające rozpocząć u pytanego proces myślenia (*Co byś powiedział na...? Czy mógłbyś...?*); pytania służące wyrażaniu wniosków (*Czy nie czas już wziąć się do działania?*) (NIERENBERG, 1998: 167).

- brak reakcji dziennikarza na niewłaściwą odpowiedź¹⁹.

Pytanie nie musi być pytaniem w sensie gramatycznym. Włodzimierz GŁODOWSKI pisze: *Pytaniem w wywiadzie nazywamy często szerszą wypowiedź, składającą się z kilku zdań mających właściwą formę pytań, których celem jest wprowadzenie respondenta w pytanie właściwe* (GŁODOWSKI, 1999: 23), np.

Dz²⁰: *Kibice twierdzą, że Policja się na nich uwzięła. Atmosfera podczas derbów była doskonała, poza pojedynczymi przypadkami odpalenia rac kibice zachowywali się bez zarzutu. Kibice krytykują was z jeszcze innych powodów. Na stronie internetowej wprost nazwali funkcjonariuszy „prowokatorami w niebieskich mundurach”. Przypominają bowiem, że zaraz po meczu z Ruchem wbrew zasadom jednocześnie pozwolili oni opuścić stadion fanom Ruchu i Polonii. Druga drażliwa sprawa wiąże się z pobytem grupy sympatyków Niebiesko-Czerwonych na sesji Rady Miejskiej. Kibice uważają, że cały czas byli filmowani przez policjantów, a część z nich została wylegitymowana, gdy wieczorem opuszczała gmach Urzędu Miejskiego. Jaki był powód takich działań Policji?*

Odpowiedzi całkowite na dane pytanie to zdania, z których wynika przynajmniej jedna odpowiedź właściwa, czyli zdanie otrzymane z *datum quaestionis* tego pytania przez podstawienie w miejsce niewiadomych pytania nazw obiektów z tego zakresu (ŁUKOWSKI, 60–61). Pozostałe odpowiedzi całkowite (niebędące właściwymi) są odpowiedziami nie wprost²¹, np.:

Dz: *Kto dowodził akcją, jak była rola policjantów?*

Rz: *Zgodnie z obowiązującymi przepisami akcją dowodzi przedstawiciel straży pożarnej. Policjanci, którzy przybyli na miejsce katastrofy, pomagali osobom poszkodowanym, udzielali pierwszej pomocy przedmedycznej, a także zabezpieczali miejsce wypadku przez dostępem osób postronnych oraz zapewniali sprawny dojazd i wyjazd służbom ratunkowym.*

¹⁹ Zob. RZESZUTEK, 2002: 332. Interesujące byłoby podanie przykładów konwersacji, w których występują nieudane pytania, wskazując na przyczynę ich nieskuteczności.

²⁰ Stosowane skróty: Rz – rzecznik; Dz – dziennikarz.

²¹ Odpowiedź częściowa ma walor eliminowania pewnych odpowiedzi właściwych, np. Komisarz Policji pyta swojego podwładnego prowadzącego śledztwo: „Który z tych czterech podejrzanych dokonał rozboju?”. W odpowiedzi słyszy: „Na razie z kręgu podejrzanych wyeliminowaliśmy Deckiego” (ŁUKOWSKI, 2012: 61).

Strategie konwersacyjne rzecznika prasowego w świetle badań własnych

Poniżej zostaną wskazane wybrane sposoby nieudzielania odpowiedzi na pytania w sytuacjach, w których zostaje naruszona reguła kooperacji.

W literaturze przedmiotu wyróżnia się dwa typy nieudzielania odpowiedzi na pytania: wyrażone eksplicytnie i wyrażone implicytnie (KITA, 1998; BLOCH, 2007a: 193–205; 2007b: 189–203).

Do eksplicytnych aktów nieudzielania odpowiedzi należą: odpowiedź *nie wiem*, po której może nastąpić podanie powodu braku wiedzy, użycie formy *wiedzieć* z negacją, użycie metaforycznego wyrażenia *tego nikt nie wie*, użycie aktów odmowy w postaci *nie odpowiem...*, *nie będę odpowiadał...*, odsłanie do innej osoby, uchylenie się od odpowiedzialności, zapowiedź odpowiedzi w innym terminie, wskazanie na brak pamięci, odwołanie się do zasad, brak danych, powtórzenie pytania, odpowiedź pytaniem na pytanie, uściślenie zakresu odpowiedzi, pytanie-stwierdzenie w odpowiedzi, użycie formy adresatywnej informującej o oczywistym braku odpowiedzi (BLOCH, 2007a: 193–205).

Udzieleniu odpowiedzi *nie wiem* zawsze towarzyszy informacja dotyczącą przyczyny braku wiedzy, co wpływa na zachowanie dobrego wizerunku organizacji, np.:

Rz: *Nie wiem, dotychczas nie otrzymaliśmy pełnej informacji.*

Często niewiedza podkreślana jest determinantą temporalną poprzez użycie partykuły *jeszcze*, np.:

Rz: *Nie wiem, **jeszcze**²² nie mamy pełnych informacji, a nie chciałbym wprowadzać w błąd.*

Rzecznik podkreśla w wypowiedzi, że nie jest możliwe udzielenie informacji na dany temat, będzie to jednak możliwe w terminie późniejszym:

Dz: *Czy mógłby Pan / mogłaby Pani przedstawić więcej szczegółów na temat tego wydarzenia? Wiemy tak mało, a chcielibyśmy się więcej dowiedzieć.*

²² Por. na razie, do tej pory.

Rz: *Na tym etapie postępowania niestety nie mogę podać więcej szczegółów dla dobra prowadzonej sprawy, jednakże kiedy tylko śledczy zakończą swoją pracę, na pewno **udzielę więcej informacji**.*

W wypowiedziach rzecznika używana jest forma 1. osoby liczby mnogiej w celu nadania wypowiedzi charakteru obiektywnego, np.:

Rz: *Wiemy jedynie tyle. Niestety, na razie nie **jesteśmy** w stanie tego potwierdzić.*

W wypowiedziach rzecznika stosowane są powtórzenia, które mogą być z jednej strony przejawem emocji, z drugiej jednak – podkreśleniem ważności wypowiedzi.

Rz: *Nie mogę udzielić pełnej informacji na ten temat. Obecnie toczy się postępowanie „w sprawie”. Ze względu na dobro postępowania **nie mogę udzielić pełnej informacji** o osobach podejrzanych.*

W poniższym przykładzie rzecznik odsyła do innej osoby, przez co uchyła się od odpowiedzi:

Dz: *Proszę powiedzieć, dlaczego Policja wydała 100 tys. złotych na nagrody dla osób odchodzących na emeryturę, miesiąc przed ich odejściem?*

Rz: *Panie redaktorze, powyższe pytanie proszę skierować do Rzecznika KGP.*

Rz: *W tej sprawie śledztwo prowadzi Prokuratura.*

Dz: *Podejrzany jest Kowalski, tak czy nie?*

Rz: *Nie odpowiem panu na to pytanie. Gospodarzem prowadzonego śledztwa jest Prokuratura Rejonowa w Chorzowie. Odsyłam więc pana do prokuratury.*

Odmowa udzielenia odpowiedzi na pytanie jest naruszeniem reguły kooperacji, dlatego akt odmowy pojawia się często z aktami towarzyszącymi: przeproszenia, podania powodu odmowy odpowiedzi, wskazania na innego adresata odpowiedzi.

Nie można dystansować się wobec pytania, nie można nie odpowiedzieć. Nie należy zatem stosować wyrażenia *nie będę tego komentował*, ze względu na znaczenie ‘brak woli odpowiadania’.

Brak danych lub niepełne dane mogą spowodować zaciemnienie sytuacji w przypadku, kiedy na tej podstawie wyraża się sąd czy opinię. Rzecznik

zwraca zatem uwagę, że pełnej odpowiedzi udzieli, kiedy będzie miał pełną informację na dany temat:

Rz: *Tak, potwierdzam informację, wiem, że mężczyzna został zatrzymany, natomiast **jeszcze nie wiem** w chwili obecnej, kim jest, dopiero będę to ustalać.*

Wśród implicytnych sposobów nieudzielania odpowiedzi wyróżnić można: zmianę tematu sygnalizowaną werbalnie bądź niewerbalnie, użycie retardacyjnego stwierdzenia *zaraz powiem*²³, stosowanie uogólnień, utartych wyrażen *clichés*, pochwalenie pytania (*to dobre, ciekawe pytanie*), stosowanie cytatów, żartów, będących przejawem błyskotliwości rozmówcy, stosowanie ironii, odsunięcie sprawy od siebie przez usprawiedliwianie się, odwołanie się do bohatera pytania poprzez jego opis negatywny bądź pozytywny, wykorzystanie elementów narracji, sugerowanie złożoności sprawy, o którą pyta nadawca, wybór „trzeciej drogi” poprzez wybranie mniejszego zła²⁴, przekonstruowanie pytania²⁵. Może pojawić się także osłabienie zarzutu polegające na zbagatelizowaniu problemu poprzez odwołanie się do własnego sądu, a także użycie konstrukcji zawierającej czasownik modalny (np. *chciałbym, na to liczę*). Ostatnie dwie strategie to: zmęczenie materiału poprzez wskazanie, że temat był już omawiany²⁶ oraz potok bezsensownych słów (BLOCH, 2007b: 189–203)²⁷.

Jednym ze sposobów unikania odpowiedzi na pytanie jest budowanie tzw. „mostów”. Marek KOCHAN (2005: 27) rozumie przez to *to konstrukcje werbalne przenoszące uwagę na inne kwestie przez pokazanie rzekomego związku między starym a nowym wątkiem lub uzasadniające zmianę ważnymi racjami*²⁸. Reakcja dziennikarza może być różna: od zadania tego samego pyta-

²³ *Zaraz powiem* oznacza nie tylko, że rozmówca udzieli odpowiedzi nieco później, lecz że wnosi także do konwersacji ważniejszy wątek niż ten, o który pyta dziennikarz (BLOCH, 2007: 191).

²⁴ Kiedy żadna z dwóch możliwości przedstawionych w pytaniu nie jest dla rozmówcy korzystna.

²⁵ Rozmówca stwierdza *Ja to pytanie postawiłbym inaczej*, po czym sam sobie zadaje pytanie.

²⁶ *Pan ciągle wraca do sprawy. My naprawdę już byśmy nie chcieli o tym mówić – to już się staje nudne.*

²⁷ Odsyłam także o literatury w tym zakresie, np. SCHOPENHAUER, 1983; KOCHAN, 2005; BUDZYŃSKA-DACA, KWOSEK, 2011.

²⁸ Marek KOCHAN (2005: 27–28) wyróżnia następujące rodzaje „mostów”: 1. zwyczajne przeniesienie uwagi: *jeśli chodzi o X, to..., natomiast chciałbym zwrócić uwagę na Y: otóż ta sprawa...*; 2. pominięty wątek: *mam wrażenie, że zbyt koncentrujemy się na X, pod-*

nia powtórnie poprzez zadanie pytania przeformułowanego lub innego (kolejnego), do rezygnacji z dalszego zadawania pytań.

Oto kilka przykładów „mostów”:

Dz: *Czy musiało dojść do tej tragedii? Czy tej tragedii nie można było uniknąć?*

Rz: *W chwili obecnej toczy się postępowanie przygotowawcze, które da odpowiedź co do przyczyn i okoliczności tej bulwersującej sprawy. Zadaniem policjantów pracujących przy tej sprawie jest wskazanie winnych ewentualnych zaniedbań²⁹.*

Dz: *Dlaczego Policja nie podjęła żadnych działań, dlaczego tak późno zareagowała?*

Rz: *Policjanci zareagowali natychmiast po otrzymaniu informacji. Wykonano wszelkie czynności, które mogłyby spowodować zniwelowanie dalszych skutków tego zdarzenia. Pamiętajmy że policjanci podejmują działania, które nie zawsze skutkują natychmiastowym rezultatem, jednakże w konsekwencji bardzo przyczyniają się do ujęcia sprawcy³⁰.*

czas gdy za mało mówi się dziś o Y; w tym pytaniu pominęła Pani istotny wątek, jakim jest Y; 3. ważność, myślę, że najważniejszym problemem jest dziś sprawa Y; 4. zainteresowania odbiorców: myślę, że naszych widzów bardziej interesuje inna sprawa, a mianowicie Y; 5. Zainteresowania gościa: mnie by w tym bardziej interesowała sprawa Y; 6. dotyczy większości: X to ciekawy temat, ale on interesuje najwyżej pięć procent populacji, podczas gdy sprawa Y ma żywotne znaczenie dla większości Polaków; 7. wyeksploatowany temat: mam wrażenie, że X to już wyeksploatowany temat, pomówimy dziś raczej o Y; 8. aktualność: myślę, że dziś powinniśmy porozmawiać o Y, albowiem jest to sprawa najbardziej dla wszystkich aktualna; 9. dobre rozumienie: abyśmy mogli zrozumieć sprawę X, musimy najpierw zająć się Y; otóż Y; 10. precyzyjna odpowiedź: abym mógł pani precyzyjnie odpowiedzieć na pytanie o X, muszę najpierw powiedzieć o Y; 11. silny związek: X jest bardzo silnie związane z Y; w sprawie Y mogę zaś powiedzieć, że...; 12. ciekawszy temat: wie pan, mnie ciekawsza wydaje się sprawa Y; 13. inny punkt widzenia; proszę mi pozwolić spojrzeć na X z innego punktu widzenia; otóż kiedy weźmiemy pod uwagę sytuację Y...; 14. powrót: wróćmy może jeszcze do sprawy Y – powrót dotyczy nie zawsze kwestii, która już była poruszana, zdarzają się sytuacje, kiedy ktoś „wraca” do tematu wcześniej zupełnie nieobecnego w rozmowie; 15. już wystarczy: zadaje pani już trzecie pytanie dotyczące X; myślę, że już powiedziałem wszystko na ten temat i chciałbym teraz zająć się bardziej sprawą Y; 16. spytałbym inaczej: szczególnie bezcelnym mostem jest zamiana ról – kiedy zapytany o jedną (niewygodną dla siebie) kwestię gość przechodzi do tematu, o którym chciałby mówić w sposób następujący: Gdybym był na Pana miejscu, zapytałbym raczej o Y, i na takie pytania ja odpowiedziałbym, że...

²⁹ Przeniesienie uwagi i uogólnienie.

³⁰ Stosowanie uogólnienia.

Dz: Czy może mi Pan przedstawić więcej szczegółów na temat tego wydarzenia? Chcielibyśmy je wszyscy poznać.

Rz: Wiemy jedynie, że Policja zatrzymała 20-latka podejrzanego o spowodowanie wypadku drogowego.

Dz: Co się dokładnie stało? Czy są jakieś osoby ranne? Czy kierowca był w stanie nietrzeźwym? Co mówią świadkowie na ten temat?

Rz: Komunikat dotyczący zdarzenia został opublikowany wraz z materiałem fotograficznym na witrynie internetowej dąbrowskiej jednostki Policji. Oczywiście można je opublikować na łamach Waszej gazety codziennej z podaniem źródła zaczerpniętych zdjęć.

Poniżej trzy odpowiedzi nie wprost na pytanie dziennikarza, który doszukuje się związku przyczynowo-skutkowego pomiędzy popełnieniem przestępstwa a sytuacją bezrobocia:

Dz: Sprawcą włamania był człowiek bezrobotny i bezskutecznie szukający pracy. Czy nie uważa Pan, że bezrobocie to poważny problem w naszym kraju?

Wariant 1 Rz: Niezależnie od stanu zamożności wszyscy w jednakowy sposób jesteśmy zobowiązani do przestrzegania prawa.

Wariant 2 Rz: Policja jako instytucja zgodnie z obowiązującymi przepisami zajmuje się przestępstwami i wykroczeniami, a nie problemem bezrobocia.

Wariant 3 Rz: Odpowiadając na pana pytanie, stwierdzę tylko, że ten człowiek, dopuszczając się kradzieży z włamaniem, złamał prawo i za swój czyn musi ponieść karę, ponieważ żyjemy w państwie prawa. Nie ustosunkuję się do pana pytania o bezrobocie³¹. Nie wyrażam własnych, prywatnych opinii w rozmowach z przedstawicielami mediów. Jestem rzecznikiem Komendanta Miejskiego Policji w ..., wypowiadam się jedynie w imieniu komendanta i to w zakresie, do jakiego zostałem przez niego upoważniony. Udzielam merytorycznych informacji na temat konkretnych zdarzeń, którymi zajmują się policjanci tutejszej jednostki.

W odpowiedziach rzeczników nie podano przykładów budowania więzi z odbiorcą poprzez obrazowanie (RUSINEK, ZAŁAZIŃSKA, 2005; LEGOMSKA, 2010: 116). Ten sposób udzielania odpowiedzi wpływa na zrozumienie intencji nadawcy, tworzy z odbiorcą elementy „wspólnego świata”. Ograniczę się do jednego przykładu z artykułu J. LEGOMSKIEJ *Między informowaniem a budowaniem więzi. Potoczność zachowań językowych jako retoryczna strategia w tekstach rzeczników prasowych Policji* (2010). Nasycenie tekstu obraza-

³¹ Tu rzecznik wprost zapowiada, że dziennikarz nie uzyska od niego odpowiedzi.

mi pozwala znaleźć wspólny układ odniesień, odwoływanie się do doświadczeń buduje więź między nadawcą a odbiorcą (LEGOMSKA, 2010: 116), np.:

Dz: *Panie aspirancie, jak trafiliście na trop tych mężczyzn, którzy, no, są zatrzymani?*

Policjant (mówi bardzo powoli): *Ten trop () tych mężczyzn () to tylko jeden z tropów w tej sprawie, a sprawa od początku jest skomplikowana. Ona przypomina () taką sytuację, kiedy ktoś kilka kompletów puzzli () wymiesza w jednym miejscu () i te puzzle to odpowiedniki różnych informacji, różnych śladów. Policjanci poruszający się z tej sprawie ... mordercza praca, naprawdę mordercza praca, ogromna determinacja i rozpoznanie doprowadza, że w pewnym momencie () te fragmenty, te puzzle zaczynają się układać w większe fragmenty – tylko w większe fragmenty, nie w całość. To jest ten moment, kiedy natrafiamy na dwóch mężczyzn i zatrzymujemy ich do innych spraw [...] [TVN, Pod napięciem (LEGOMSKA, 2010: 116)].*

Bibliografia do rozdziału VII

- BAUER Z., 2000: Wywiad prasowy. *Gatunek i metoda*. W: *Dziennikarstwo i świat mediów*. Red. Z. BAUER, E. CHUDZIŃSKI. Kraków, s. 186–196.
- BAUER Z., CHUDZIŃSKI E., red., 2002: *Dziennikarstwo i świat mediów*. Kraków.
- BEKULARD B., 2013: *Analiza porównawcza funkcjonowania służb prasowych Policji i systemów kształcenia kadry Policji w zakresie komunikacji społecznej*. Nieopublikowana rozprawa doktorska. Uniwersytet Śląski. Katowice.
- BLOCH J., 2007a: *To nie jest pytanie do głowy państwa, czyli o strategiach nieudzielania odpowiedzi dziennikarzom przez osoby publiczne*. Cz. 1: *Eksplicytne akty nieudzielania odpowiedzi*. „LingVaria”, nr 1 (3), s. 193–205.
- BLOCH J., 2007b: *To nie jest pytanie do głowy państwa, czyli o strategiach nieudzielania odpowiedzi dziennikarzom przez osoby publiczne*. Cz. 2: *Implicytne strategie nieudzielania odpowiedzi*. „LingVaria”, nr 2, s. 189–203.
- BONIECKA B., 1978: *Podstawowe typy struktur pytań w polszczyźnie mówionej*. W: *Studia nad składnią polszczyzny mówionej*. Red. T. SKUBALANKA. Wrocław, s. 147–157.
- BONIECKA B., 1980: *Składnia pytania i odpowiedzi we współczesnej polszczyźnie mówionej*. W: *Streszczenia prac doktorskich*. T. 6. *Składnia i słowotwórstwo*. Red. W. BORYŚ. Wrocław–Warszawa–Kraków, s. 7–73.
- BONIECKA B., 1991: *Strategia konwersacji*. „Poradnik Językowy”, z. 1–2.
- BONIECKA B., 2000: *Struktura i funkcje pytań w języku polskim*. Lublin.
- BRALCZYK J., 1978: *O leksykalnych wyznacznikach prawdziwościowej oceny sądów*. Katowice.

- BUDZYŃSKA-DACA A., KWOSK J., 2011: *Erystyka, czyli o sztuce prowadzenia sporów. Komentarze do Schopenhauera*. Warszawa.
- BUDZYŃSKI W., 2001: *Public relations. Zarządzanie reputacją firmy*. Warszawa.
- DANIELEWICZOWA M., 1988: O pytaniach replikujących. W: *Studia nad językiem polskim*. Red. R. GRZEGORCZYKOWA, B. KLEBANOWSKA. Warszawa, s. 115–122.
- DANIELEWICZOWA M., 1991a: *Zdania pytajne w funkcji ekspresywnej*. W: „*Język a Kultura*”. T. 4. *Polska etykieta językowa*. Red. J. ANUSIEWICZ, M. MARCJANIK. Wrocław, s. 159–168.
- DANIELEWICZOWA M., 1991b: O pytaniach retorycznych polemicznie. „*Biuletyn Polskiego Towarzystwa Językoznawczego*”, z. 43–45, s. 175–183.
- DANIELEWICZOWA M., 1991c: *Pytania rozstrzygnięcia a pytania dopełnienia (kryteria podziału)*. „*Poradnik Językowy*”, z. 3–4, s. 103–109.
- DANIELEWICZOWA M., 1996: *O znaczeniu zdań pytajnych w języku polskim. Charakterystyka struktury tematyczno-rematycznej wypowiedzi interogatywnych*. Warszawa.
- DRZYCIMSKI A., i in., 2000: *Komunikatorzy. Wpływ, wrażenie, wizerunek*. Warszawa–Bydgoszcz.
- GAJDKA K., 2012: *Rzecznik prasowy w otoczeniu mediów*. Kraków.
- GAJDKA K., LEGOMSKA J., 2007: *Rzecznicy prasowi a public relations*. Katowice.
- GAJDKA K., WIDERA Z., red., 2010: *Rzecznictwo prasowe. Teoria. Praktyka. Konteksty*. Katowice.
- GAWROŃSKI S., 2006: *Media relations. Współpraca dziennikarzy i specjalistów PR*. Rzeszów.
- GAWROŃSKI S., 2011: *Media relations służb mundurowych w Polsce. Analiza wybranych formacji*. Kraków–Rzeszów–Zamość.
- GŁODOWSKI W., 1999: *Wywiad, czyli rozmowa na temat*. Warszawa.
- GRICE H.P., 1975: *Logic and Conversation*. W: *Syntax and Semantics*. T. 3. *Speech Acts*. Red. P. COLE, J.L. MORGAN. New York.
- GRICE H.P., 1980: *Logika a konwersacja*. Przeł. B. STANOSZ. W: *Język w świetle nauki*. Red. B. STANOSZ. Warszawa.
- GRICE H.P., 1981: *Presupposition and Conversational Implicature*. W: *Radical Pragmatics*. Red. P. COLE. New York.
- GRZEGORCZYKOWA R., 2001: *Wprowadzenie do semantyki językoznawczej*. Warszawa.
- GRZELKA M., 2008: *Pytanie dziennikarskie. Pragmatyka i retoryka*. Poznań.
- JAROSIŃSKI M., 2005: *Public relations w służbach mundurowych. Studium przypadku: rzecznik prasowy w Straży Granicznej*. Nieopublikowana rozprawa doktorska. Uniwersytet Warszawski.
- JAROSZ H., 1986: *Pytania w funkcji innej niż pytajna*. „*Język Polski*”, z. 5, s. 352–358.
- KITA M., 1998: *Wywiad prasowy. Język – gatunek – interakcja*. Katowice.
- KOCHAN M., 2005: *Pojedynek na słowa. Techniki erystyczne w publicznych sporach*. Kraków.

- KOJ L., 1971: *Analiza pytań I. Problem terminów pierwotnych logiki pytań*. „Studia Semiotyczne” 2. Wrocław, s. 99-113.
- LEGOMSKA J., 2010: *Między informowaniem a budowaniem więzi. Potoczność zachowań językowych jako retoryczna strategia w tekstach rzeczników prasowych policji (obserwacje i postulaty)*. W: *Rzecznictwo prasowe. Teoria. Praktyka. Konteksty*. Red. K. GAJDKA, Z. WIDERA. Katowice, 104–119.
- ŁUKOWSKI P., 2012: *Logika praktyczna z elementami wiedzy o manipulacji*. Warszawa.
- ŁYSAKOWSKI T., 2005: *Wpływowe osoby. Gramatyka i perswazja*. Warszawa.
- MARTELA I., ROTT D., 2011: *Rzecznik prasowy: kompetencje interpersonalne – wybrane problemy i zagrożenia*. Sosnowiec.
- MAZUR J., 2012: *Komunikowanie się Policji ze społeczeństwem, organami administracji państwowej i samorządowej*. Kraków.
- NĘCKA E., ORZECZOWSKI J., SZYMURA B., 2007: *Psychologia poznawcza*. Warszawa.
- NĘCKI Z., 2000: *Komunikacja międzyludzka*. Kraków–Kluczbork.
- NIERENBERG G.I., 1997: *Sztuka negocjacji*. Przeł. D. BAKAŁARZ. Warszawa.
- OLĘDZKI J., 2006: *Public relations w komunikacji społecznej*. W: *Public relations. Znaczenie społeczne i kierunki rozwoju*. Red. J. OLĘDZKI, D. TWORZYDŁO. Warszawa.
- PIETRZAK H., HAŁAJ J.B., 2003: *Rzecznik prasowy. Teoria i praktyka*. Rzeszów.
- ROTT D., WIDERA Z., 2013: *Dobre praktyki w rzecznictwie prasowym*. Kraków–Warszawa.
- RUSINEK M., ZAŁAZIŃSKA A., 2005: *Retoryka podręczna, czyli jak wnikliwie słuchać i przekonująco mówić*. Kraków.
- RYTEL D., 1982: *Leksykalne środki wyrażania modalności w języku czeskim i polskim*. Wrocław–Warszawa–Kraków.
- RZESZUTEK M., 2002: *O nieudanych (bo nieskutecznych) pytaniach zadawanych w wywiadach prasowych*. W: *Tekst w mediach*. Red. K. MICHALEWSKI. Łódź, s. 327–333.
- SCHOPENHAUER A., 1983: *Erystyka, czyli sztuka prowadzenia sporów*. Przeł. B. i Ł. KONORSZY. Przedm. T. KOTARBIŃSKI. Kraków.
- STEFAŃSKI M., NITKA U., 2002: *Zagadnienia mass mediów w dydaktyce szkolnictwa policyjnego*. Warszawa.
- ŚWIĄTECKI A., 2001: *Zintegrowane komunikowanie marketingowe*. Warszawa.
- TABERNACKA M., SZADOK-BRATUŃ, red., 2012: *Public relations w sferze publicznej. Wizerunek i komunikacja*. Warszawa.
- TOMICZEK E., 1991: *Z badań nad istotą grzeczności językowej*. W: „*Język a Kultura*”. T. 6. *Polska etykieta językowa*. Red. J. ANUSIEWICZ, M. MARCJANIK. Wrocław, s. 15–25.
- WARCHAŁA J., 1995: *Interakcyjna koncepcja badań języka potocznego*. W: *Wielkie miasto. Czynniki integrujące i dezintegrujące*. Red. D. BIEŃKOWSKA. T. 2. Łódź, s. 96–106.

WĄSIK Z., 1985: *O tzw. aktualnym rozczłonkowaniu wypowiedzi pytajnych*. „Prace Filologiczne”, t. 32.

WÓJCIK K., 1995: *Public relations od A do Z*. Warszawa.

Rozdział VIII

Komunikacja interpersonalna jako strategiczne narzędzie doboru do Policji w wymiarze aktualnym i perspektywicznym

Każdy pracownik musi mieć to coś.

(zaskłyszane)

Dobór kadr jest niezwykle istotnym obszarem aktywności kierownictwa organizacji, a racjonalność doboru realizuje się nie tylko w aspekcie ilościowym (zatrudnienie niezbędnej liczby pracowników), ale i jakościowym (dbałość o kwalifikacje pracowników). Zapewnienie w firmie wymaganej liczby pracowników o odpowiednich kwalifikacjach, w odpowiednim miejscu i czasie jest jednym z głównych celów zarządzania zasobami ludzkimi (SEDLAK, 1998: 12). Działania w ramach doboru obejmują rekrutację, selekcję oraz wprowadzenie nowych pracowników do pracy (ARMSTRONG, 2004: 311 i n.)¹.

W rozdziale tym po wyjaśnieniu podstawowych pojęć (takich, jak *rekrutacja*, *selekcja*, *rozmowa kwalifikacyjna*, *test*) i wskazaniu zasobów kadrowych Policji przedstawiona zostanie charakterystyka zasad rekrutacji i selekcji

¹ O uwarunkowaniach procesu rekrutacji i selekcji pracowników zob. m.in. ARMSTRONG, 2000: 277–281; SZALKOWSKI, 2002: 29; POCHTOWSKI, 1998: 58; DALE, 2001: 65.

w Policji, po czym dokonam analizy przebiegu wywiadu zorganizowanego i typów stosowanych pytań, a także zaprezentuję opinie kandydatów na temat wywiadu zorganizowanego.

Wyjaśnienie podstawowych pojęć

Poniżej skoncentruję się na podstawowych pojęciach związanych z doborem do Policji.

Rekrutacja jest ujmowana jako proces rozpoznania i przyciągnięcia odpowiedniej puli kandydatów, spośród których wyselekcjonowanym jednostkom zostaną w okresie późniejszym złożone ofert pracy² (JAMKA, 2001: 17–18). Skuteczność rekrutacji zależy od: trafności diagnozy potrzeb kadrowych, trafności zdefiniowania profilu kandydata, skuteczności w dotarciu do odpowiednich kandydatów, trafności oceny kandydatów, decyzji selekcyjnej (SUCHAR, 2008: 2). Etap pierwszy działań rekrutacyjno-selekcyjnych obejmuje rozpoznanie potrzeb i dalej określenie wymagań w stosunku do kandydata. Etap drugi to dotarcie do właściwych kandydatów. Etap trzeci stanowi ocenę przydatności kandydatów, etap czwarty zaś dotyczy podjęcia decyzji o wyborze właściwego kandydata (SUCHAR, 2008: 2–3)³.

Selekcja natomiast jest zespołem działań podejmowanych w celu wybrania na podstawie kryteriów efektywnej obsady danego stanowiska pracy odpowiedniego kandydata spośród określonego zbioru osób (LISTWAN, 2002: 86)⁴. W procesie selekcji eliminuje się oferty kandydatów niespełniających kryteriów selekcyjnych oraz kwalifikuje się do dalszego procesu kandyda-

² Por. także pojęcie rekrutacji SUCHAR, 2008: 1; SCHWAN, SEIPEL, 1995: 65. Zadaniem rekrutacji jest *zapewnienie personelu w odpowiedniej ilości, jakości, miejscu i czasie z zewnątrz lub otoczenia przedsiębiorstwa w celu pokrycia aktualnych lub mogących wystąpić w niedalekiej przyszłości niedoborów kadrowych* (SCHWAN, SEIPEL, 1995: 63).

³ O diagnozowaniu potrzeb personalnych piszą m.in. POCZTOWSKI, 2003: 110; TOKARZ, 2008: 43; KOSTERA, 2000: 43; SUCHAR, 2008: 8. O formach i strategiach rekrutacji pracowników zob. TOKARZ, 2008: 58; POCZTOWSKI, 1998: 144; JAMKA, 2001: 19–29. Strategię rekrutacji wewnętrznej charakteryzują m.in.: LISTWAN, 2005: 41; PAWLAK, 2003: 41; KOSTERA, 1994: 60; JAMKA, 2001: 19–21, a strategię rekrutacji zewnętrznej TOKARZ, 2008: 60; PAWLAK, 2003: 143; SEDŁAK, 1998: 25–26; formy rekrutacji pracowników JAMKA, 2001: 33–34; POCZTOWSKI, 1998: 28, 148). O roli Internetu jako narzędzia rekrutacji zob. POCZTOWSKI, 1998: 148–149.

⁴ O metodach selekcji zob. SĄKIEWICZ, 1998: 95. W literaturze przedmiotu często utożsamiano pojęcie selekcji z procesem rekrutacji, przy czym dokonywano jedynie podziału selekcji na etapy. Selekcję określano przy tym jako przedsięwzięcie, które „umożliwia ze-

tów spełniających te kryteria⁵, a jej rezultatem jest decyzja o zatrudnieniu (STRUŻYŃSKI, red., 2008: 233).

Wśród technik i metod selekcji wyróżnia się: dokumenty aplikacyjne (życiorys, list motywacyjny, ankietę personalną, świadectwa i dyplomy, wyniki w nauce / rankingi), referencje (pisane / listowne, ustne / telefoniczne), wywiady (sformalizowane, niesformalizowane / swobodne), testy (testy zdolności, próbki i symulacje pracy, testy medyczne, testy psychologiczne) Centrum Oceny i Rozwoju (JAMKA, 2001: 93). Wywiad kwalifikacyjny / rozmowa kwalifikacyjna jest najczęściej występującą techniką selekcyjną. Różnorodne klasyfikacje wywiadów są przeprowadzane ze względu na następujące kryteria:

- miejsce w procedurach selekcji: wywiady wstępne i właściwe (pogłębione, podstawowe),
- stopień sformalizowania: wywiad swobodny, wywiad semizorganizowany oraz wywiad (w pełni) zorganizowany;
- liczba uczestników (zarówno po stronie osób przeprowadzających wywiad, jak i po stronie kandydatów): wywiad indywidualny, panelowy i zbiorowy; ukierunkowanie na rodzaj informacji i sposób ich pozyskiwania: biograficzne, behawioralne, sytuacyjne, rozwiązujące problemy, osobowościowe, wydarzeń przełomowych, oparte o podstawową listę kryteriów, stresowe i treningowe (JAMKA, 2001: 108; LISTWAN, 2005: 88).

Przebieg wywiadu ustrukturalizowanego (pogłębionego) jest opracowany, pytania zaplanowane, a treść „powinna dotyczyć przede wszystkim rozpoznania kandydata w świetle wymagań merytorycznych stanowiska, weryfikacji cech psychospołecznych” (LISTWAN, 2005: 88–89).

Wśród różnych rodzajów testów wymienić można podział na testy: osobowościowe (wskazujące, czy cechy charakteru kandydata odpowiadają wymaganiom obsadzanego stanowiska pracy), zdolnościowe (wskazujące predyspozycje kandydata do wykonywania określonych obowiązków w kontekście obsadzanego stanowiska pracy) i wiedzy (wskazujące wiedzę kandydata oraz jego umiejętności) (LUNDEN, 2005: 71).

Testy klasyfikować można według formatu (indywidualne i grupowe), czasu przeznaczonego na wykonanie (testy z ograniczeniem czasowym / bez

branie dostatecznej ilości kandydatów o określonych predyspozycjach i przygotowaniu zawodowym” (BAŃKA, 1999: 61, 66).

⁵ Najczęściej wyróżnia się formalne (obiektywne dane związane np. z płcią, wiekiem, wykształceniem, posiadaniem uprawnień, dyplomów) i treściowe (kompetencje zawodowe i cechy psychologiczne kandydata) kryteria selekcyjne (SUCHAR, 2003: 56).

ograniczenia czasowego), sposobu przeprowadzania (test pisemny i ustny), cech mierzonych (testy zdolności, testy psychomotoryczne, testy biegłości i umiejętności zawodowych, testy zainteresowań, testy psychologiczne, grafologia, testy medyczne) (JAMKA, 2001: 116–117).

Max EGGERT pisze: *Nikt nie startowałby w maratonie bez solidnego treningu, podobnie mądry kandydat nie przystąpi do rozmowy kwalifikacyjnej bez porządnego przygotowania* (EGGERT, 2002: 12).

Zasoby kadrowe Policji

Zasoby kadrowe Policji tworzą policjanci, pracownicy Korpusu Służby Cywilnej oraz grupa niekorpusowych pracowników Policji. Stan zatrudnienia w Policji (według danych na dzień 1 stycznia 2012 roku), prezentuje się następująco⁶:

Policjanci:

- stan etatowy – 102 309,
- stan zatrudnienia – 97 421,
- wakaty – 4 994,
- liczba etatów finansowanych przez samorządy lokalne – 106.

Zatrudnienie policjantów wg służb: stan etatowy / stan zatrudnienia – bez szkół Policji:

- kierownictwo – 1 865 / 1 817,
- służba kryminalna – 33 735 / 31 965,
- służba prewencyjna – 62 708 / 59 769,
- służba wspomagająca – 3 018 / 2 941.

Szkoły Policji:

- stan etatowy – 899,
- stan zatrudnienia – 823.

Zatrudnienie policjantów wg korpusów:

- oficerowie – 13 050,
- aspiranci – 43 522,
- podoficerowie – 31 683,
- szeregowcy – 9 060.

Staż służby w Policji:

- do 3 lat – 8 439,

⁶ http://www.info.policja.pl/portal/inf/860/47710/Stan_zatrudnienia_na_dzien_1_stycznia_2012_r.html, stan na dzień 23.05.2012 roku.

- od 3 do 10 lat – 33 429,
- od 11 do 15 lat – 18 325,
- od 16 do 20 – 15 779,
- od 21 do 30 – 20 308,
- powyżej 30 lat – 1141.

Wiek policjantów:

- do 25 lat – 3 193,
- od 25 do 30 – 14 850,
- od 31 do 40 – 46 027,
- od 41 do 50 – 28 553,
- powyżej 50 lat – 4 798.

Wykształcenie policjantów:

- wyższe – 39 064,
- policealne – 2 546,
- średnie – 55 609,
- zawodowe, podstawowe – 202.

Korpus Służby Cywilnej:

- stan etatowy – 12 136,5,
- liczba zatrudnionych osób – 11 839.

Pozostali pracownicy cywilni:

- liczba zatrudnionych osób – 13 056.

Zasady rekrutacji i selekcji w Policji

W 2005 roku został wprowadzony nowy model doboru do Policji⁷. Realizacja zaleceń zawartych w rządowym programie strategii antykorupcyjnej zobowiązywała Policję do wprowadzenia rozwiązań prawno-organizacyj-

⁷ Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z 19 maja 2005 r. w sprawie szczegółowych zasad prowadzenia postępowania kwalifikacyjnego w stosunku do osób ubiegających się o przyjęcie do służby w Policji (DzU, nr 97, poz. 822). Zasady przyjęte w poprzednim modelu zostały sformułowane w Rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z 24 maja 1999 r. w sprawie szczegółowych zasad prowadzenia postępowania kwalifikacyjnego w stosunku do osób ubiegających się o przyjęcie do służby w Policji, w tym do służby w oddziałach prewencji Policji osób, które nie mają średniego wykształcenia (DzU, nr 50, poz. 515). Model ulegał później nieznacznym modyfikacjom: Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z 23 stycznia 2006 r. w sprawie postępowania kwalifikacyjnego do służby w Policji (DzU, nr 12, poz. 77), Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z 30 sierpnia 2007 r. w sprawie postępowania kwalifikacyjnego w stosunku do osób ubiegających się o przyjęcie do służby w Policji (DzU, nr 170, poz. 1202).

nych minimalizujących zjawisko korupcji, między innymi w obszarze doboru do służby w Policji (BOGDALSKI, STAWICKI, 2008: 399). Zmiany modelu doboru do Policji dotyczyły: wprowadzenia postępowania kwalifikacyjnego o jawnym, otwartym i konkursowym charakterze, wyodrębnienia wyspecjalizowanych struktur organizacyjnych do przeprowadzenia doboru do służby w Policji, przeniesienie postępowania kwalifikacyjnego z poziomu komend powiatowych i miejskich na poziom komend wojewódzkich i Komendy Stołecznej Policji, prowadzenie dwóch etapów postępowania kwalifikacyjnego (sprawdzianu wiedzy ogólnej i testu sprawności fizycznej) przez jednostki szkoleniowe Policji, sporządzanie przez komisje selekcyjne rankingowych list kandydatów spełniających warunki przyjęcia do służby w Policji, wprowadzenie centralnego rejestru osób ubiegających się o przyjęcie do służby w Policji (BOGDALSKI, STAWICKI, 2008: 399–400)⁸.

Policja samodzielnie prowadzi akcję rekrutacyjną, która skierowana jest na rynek zewnętrzny. Oferta zatrudnienia kierowana jest na tzw. szeroki rynek pracy z uwagi, iż przyjęcia do służby w Policji odbywają się na szeregowych stanowiskach. Wśród aktów prawnych regulujących zasady i kryteria doboru kandydatów do służby w Policji wymienia się między innymi⁹:

⁸ W roku 2000 na Uniwersytecie Śląskim na Wydziale Nauk Społecznych została obroniona rozprawa doktorska *Od niepewności do stabilizacji? Socjologiczne studium systemu kształcenia Policji w latach 1989-1999*. Autor rozprawy – Andrzej Szymański – podjął w niej próbę poznania stanu szkolnictwa policyjnego w Polsce. Autor zawarł w pracy opis działalności dydaktyczno-wychowawczej szkolnictwa policyjnego w latach 1989-1999, dokonał oceny kształcenia policyjnego na bazie wypowiedzi policjantów i ich przełożonych, omówił przygotowanie kadry szkoleniowej do realizacji zadań dydaktycznych, przedstawił przydatność szkolenia policjanta w realizacji zadań służbowych. *Szkolnictwo policyjne w województwie śląskim w okresie międzywojennym* stało się przedmiotem dociekań w rozprawie Janusza A. MIKITINA, która została obroniona na Wydziale Nauk Społecznych Uniwersytetu Śląskiego w 2008 roku. Na Wydziale Filologiczno-Historycznym Pomorskiej Akademii Pedagogicznej w 2006 roku została obroniona rozprawa doktorska *Wyszkolenie policyjne w Drugiej Rzeczypospolitej*, której autorem jest Stanisław KOZDROWSKI.

⁹ *Informator dla kandydatów do służby w Policji*, www.praca.policja.pl/download/13/90473/informator_dla_kandydata.pdf [stan na 18.04.2012]. Informator aktualny na 2012 rok, s. 13–14. Zgodnie z zapisem zawartym w *Ustawie o Policji*, służbę w tejże formacji „może pełnić obywatel polski o nieposzlakowanej opinii, który nie był skazany prawomocnym wyrokiem sądu za przestępstwo lub przestępstwo skarbowe, korzystający z pełni praw publicznych, posiadający co najmniej średnie wykształcenie oraz zdolność fizyczną i psychiczną do służby w formacjach uzbrojonych, podległych szczególnej dyscyplinie służbowej, której gotów jest się podporządkować, a także dający rękojmię zachowania tajemnicy stosownie do wymogów określonych w przepisach o ochronie informacji niejawnych” (*Ustawa o Policji*, art. 25 pkt. 1).

- *Ustawę z dnia 6 kwietnia 1990 r. o Policji* (wersja aktualna: DzU z 2011 r., nr 287, poz. 1687, nr 217, poz. 1280 i nr 230, poz. 1371);
- *Rozporządzenie MSW z dnia 9 lipca 1991 r. w sprawie właściwości i trybu postępowania komisji lekarskich podległych MSW* (DzU z 1991 r., nr 79, poz. 349, zm. DzU z 1995 r., nr 146, poz. 712);
- *Ustawę z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych* (DzU z 2002 r., nr 101, poz. 926 z późn. zm.);
- *Ustawę z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych* (DzU z 2010 r., nr 182, poz. 1228);
- *Rozporządzenie MSW z dnia 18 kwietnia 2012 r. w sprawie postępowania kwalifikacyjnego w stosunku do kandydatów ubiegających się o przyjęcie do służby w Policji* (DzU z 2012 r., poz. 432)¹⁰;

W *Informatorze* określono warunki, które ma spełniać kandydat do służby w Policji, a procedura doboru służby w Policji ma za zadanie potwierdzić, czy kandydat faktycznie spełnia wymienione wyżej wymogi, oraz wybrać najlepszych spośród aplikujących kandydatów, którzy pozytywnie przeszli postępowanie kwalifikacyjne i posiadają określone preferencje. (*Informator dla kandydatów...*, op. cit., s. 2). Informator określa ponadto przełożonych właściwych w sprawach postępowania kwalifikacyjnego, komórki powołane do zadań i czynności służbowych w zakresie postępowania kwalifikacyjnego.

¹⁰ www.praca.policja.pl/porta;/pwp/747/38739/7_podstawy_prawne_regulujace_dobor_do_sluzby_w_policji.html. Wśród innych aktów wyprawnych wymienić należy między innymi: *Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 24.05.1999 r. w sprawie szczegółowych zasad prowadzenia postępowania kwalifikacyjnego w stosunku do osób ubiegających się o przyjęcie do służby w Policji, w tym do służby w oddziałach prewencji Policji osób, które nie posiadają wykształcenia średniego*; *Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z 23 stycznia 2006 r. w sprawie postępowania kwalifikacyjnego do służby w Policji* (DzU nr 12, poz. 77); *Decyzję nr 355 Komendanta Głównego Policji z 30 czerwca 2005 r. w sprawie założenia oraz szczegółowych zasad prowadzenia centralnego zbioru informacji o osobach ubiegających się o przyjęcie do służby w Policji* (DUKGP, nr 12, poz. 82); *Decyzję nr 577 Komendanta Głównego Policji z 28 października 2005 r. w sprawie poborowych w 2006 r. do odbycia służby kandydackiej w oddziałach prewencji Policji* (DUKGP, nr 17, poz. 122); *Decyzję nr 50 Komendanta Głównego Policji z 31 stycznia 2006 r. w sprawie wprowadzenia kryteriów oceny sprawności fizycznej osób ubiegających się o przyjęcie do służby w Policji* (DUKGP, nr 5, poz. 22); *Decyzję nr 116 Komendanta Głównego Policji z 3 marca 2006 r. w sprawie kryteriów oceny sprawności fizycznej poborowych ubiegających się o przyjęcie do służby kandydackiej w Oddziałach Prewencji Policji* (DUKGP, nr 6, poz. 30); *Pismo Komendanta Głównego Policji l.dz.Kp-115/2002 z kwietnia 2002 r. dotyczące kryteriów selekcji*; *Notatkę służbową l.dz.Gd-317/05 z 5 maja 2005 r. zaakceptowaną przez pierwszego zastępcę Komendanta Głównego Policji dotyczącą organizacji etapu postępowania kwalifikacyjnego – ocena sprawności fizycznej kandydatów do służby w Policji realizowanego przez Wyższą Szkołę Policji w Szczytnie i szkoły policyjne*; *Notatkę służbową l.dz.Gd-526/510/05/RO z 22 czerwca 2005 r. zaakceptowaną przez pierwszego zastępcę Komendanta Głównego*

oraz

- *Decyzję nr 478 Komendanta Głównego Policji z dnia 14 września 2005 r. w sprawie prowadzenia badań psychologicznych testem MultiSelect osób ubiegających się o przyjęcie do służby w Policji oraz oceny tych badań (DUKGP z dnia 3 października 2005 r., nr 15, poz. 110);*
- *Decyzję nr 30 Komendanta Głównego Policji z dnia 20 stycznia 2006 r. w sprawie przeprowadzenia zasad wywiadu zorganizowanego wobec osób ubiegających się o przyjęcie do służby w Policji (DUKGP z dnia 16 lutego 2006 r., nr 5, poz. 19);*
- *Decyzję nr 744 Komendanta Głównego Policji z dnia 15 października 2007 r. w sprawie wprowadzenia kryteriów oceny sprawności fizycznej osób ubiegających się o przyjęcie do służby w Policji (DUKGP z dnia 25 października 2007 r., nr 19 poz. 141);*
- *Decyzję nr 746 Komendanta Głównego Policji z dnia 15 października 2007 r. w sprawie przeprowadzania wywiadu zorganizowanego wobec osób ubiegających się o przyjęcie do służby w Policji oraz oceny wyników wywiadu (DUKGP z dnia 25 października 2007 r., nr 19 poz. 143);*
- *Decyzja nr 194 Komendanta Głównego Policji z dnia 24 maja 2011 r. zmieniająca decyzję w sprawie przeprowadzania wywiadu zorganizowanego wobec osób ubiegających się o przyjęcie do służby w Policji oraz oceny wyników wywiadu (DUKGP z dnia 15 czerwca 2011 r., nr 4 poz. 32).*

Przyjrzyjmy się zmianom wprowadzonym do *Decyzji nr 746 Komendanta Głównego Policji z dnia 15 października 2007 r. w układzie tabelarycznym*

Decyzja nr 746 Komendanta Głównego Policji z dnia 15 października 2007 r.	Decyzja nr 194 Komendanta Głównego Policji z dnia 24 maja 2011 r.
par. 1, ust. 2, pkt 1	
<i>sprawdzenia danych kandydata na podstawie dokumentu tożsamości</i>	<i>sprawdzenia danych osobowych osoby ubiegającej się o przyjęcie do służby w Policji, zwanej dalej „kandydatem”, na podstawie dokumentu tożsamości</i>

Policji dotyczącą organizacji etapu postępowania kwalifikacyjnego – test wiedzy ogólnej kandydatów do służby w Policji realizowanego przez WSPol w Szczytnie i szkoły policyjne; Rozporządzenie MSWiA z dnia 30.08.2007 r. w sprawie postępowania kwalifikacyjnego w stosunku do osób ubiegających się o przyjęcie do służby w Policji (DzU z 2007 r., nr 170, poz. 1202 ze zmianami).

par. 2, ust. 4	
----- ¹¹	4. Przewodniczący zespołu jest odpowiedzialny za zapoznanie członków zespołu z celem i istotą wywiadu
par. 3	
<p>1. W trakcie wywiadu każdy członek zespołu ocenia indywidualnie wypowiedzi kandydata oraz zaobserwowane zachowanie na „Indywidualnym arkuszu obserwacji”, zgodnie z punktacją określoną dla każdego obszaru.</p> <p>2. W trakcie wywiadu, o ile jest to możliwe i nie zakłóci wypowiedzi kandydata, należy oceniać zaobserwowane zachowania na bieżąco w „Indywidualnym arkuszu obserwacji”.</p> <p>3. Wypowiedzi kandydata są oceniane w sześciu obszarach punktowanych w następujący sposób:</p> <p>1) nawiązanie i podtrzymanie kontaktu</p> <p>a) 3 zachowania – możliwość przyznania do 12 punktów</p> <p>b) 2 zachowania – możliwość przyznania do 8 punktów</p> <p>c) 1 zachowanie – możliwość przyznania do 4 punktów</p> <p>2) motywacja do podjęcia służby w Policji</p> <p>a) 3 zachowania – możliwość przyznania do 12 punktów,</p> <p>b) 2 zachowania – możliwość przyznania do 8 punktów</p> <p>c) 1 zachowanie – możliwość przyznania do 4 punktów</p>	<p>1. W trakcie wywiadu każdy członek zespołu ocenia indywidualnie wypowiedzi kandydata oraz zaobserwowane zachowanie na „Indywidualnym arkuszu obserwacji”, zgodnie z punktacją określoną dla każdego obszaru</p> <p>2. W trakcie wywiadu, o ile jest to możliwe i nie zakłóci wypowiedzi kandydata, należy oceniać zaobserwowane zachowania na bieżąco w „Indywidualnym arkuszu obserwacji”.</p> <p>3. Wypowiedzi kandydata są oceniane w pięciu obszarach punktowanych w następujący sposób:</p> <p>1) nawiązanie i podtrzymanie kontaktu werbalnego i niewerbalnego</p> <p>a) 3 zachowania – możliwość przyznania do 12 punktów,</p> <p>b) 2 zachowania – możliwość przyznania do 8 punktów,</p> <p>c) 1 zachowanie – możliwość przyznania do 4 punktów;</p> <p>2) motywacja do podjęcia służby w Policji:</p> <p>a) 4 zachowania – możliwość przyznania do 16 punktów,</p> <p>b) 3 zachowania – możliwość przyznania do 12 punktów,</p> <p>c) 2 zachowania – możliwość przyznania do 8 punktów</p>

¹¹ Brak ustępu.

<p>3) współpraca i współdziałanie w grupie</p> <p>a) 3 zachowania – możliwość przyznania do 12 punktów</p> <p>b) 2 zachowania – możliwość przyznania do 8 punktów</p> <p>c) 1 zachowanie – możliwość przyznania do 4 punktów</p> <p>4) poprawność formułowania myśli:</p> <p>a) 2 zachowania – możliwość przyznania do 8 punktów</p> <p>b) 1 zachowanie – możliwość przyznania do 4 punktów;</p> <p>5) autoprezentacja:</p> <p>a) 3 zachowania – możliwość przyznania do 12 punktów</p> <p>b) 2 zachowania – możliwość przyznania do 8 punktów</p> <p>c) 1 zachowanie – możliwość przyznania do 4 punktów</p> <p>6) ogólne wrażenie:</p> <p>a) konieczność dokonania opisowej oceny kandydata</p> <p>b) możliwość przyznania do 4 punktów</p> <p>4. Przy przyznawaniu punktów członkowie zespołu powinni uwzględnić ilość, jakość i natężenie prezentowanych przez kandydata zachowań.</p> <p>5. Po zakończeniu wywiadu członkowie zespołu uzupełniają brakujące, zaobserwowane w trakcie wypowiedzi zachowania kandydata i przypisują odpowiednią liczbę punktów za dany obszar.</p>	<p>d) 1 zachowanie – możliwość przyznania do 4 punktów</p> <p>3) postawa wobec innych ludzi</p> <p>a) 3 zachowania – możliwość przyznania do 12 punktów,</p> <p>b) 2 zachowania – możliwość przyznania do 8 punktów,</p> <p>c) 1 zachowanie – możliwość przyznania do 4 punktów;</p> <p>4) umiejętność formułowania wypowiedzi:</p> <p>a) 2 zachowania – możliwość przyznania do 8 punktów</p> <p>b) 1 zachowanie – możliwość przyznania do 4 punktów;</p> <p>5) autoprezentacja</p> <p>a) 3 zachowania – możliwość przyznania do 12 punktów</p> <p>b) 2 zachowania – możliwość przyznania do 8 punktów</p> <p>c) 1 zachowanie – możliwość przyznania do 4 punktów.</p> <p>-----</p> <p>4. Przy przyznawaniu punktów członkowie zespołu powinni uwzględnić ilość, jakość i natężenie prezentowanych przez kandydata zachowań.</p> <p>5. Po zakończeniu wywiadu członkowie zespołu uzupełniają brakujące, zaobserwowane w trakcie wypowiedzi zachowania kandydata i przypisują odpowiednią liczbę punktów za dany obszar.</p>
---	---

par. 4, ust. 4	
Etap wywiadu zorganizowanego zostaje zaliczony jeśli kandydat uzyska co najmniej 36 punktów.	Wywiad uznaje się za zakończony z wynikiem pozytywnym , jeżeli kandydat uzyska co najmniej 36 punktów.
par. 5, ust. 2	
Indywidualne arkusze obserwacji” i „Zbiorczy arkusz oceny” przedstawiciel komórki organizacyjnej do spraw doboru kandydatów do służby włącza do akt postępowania kwalifikacyjnego kandydata.	„Indywidualne arkusze obserwacji” i „Zbiorczy arkusz oceny” włącza się do akt postępowania kwalifikacyjnego kandydata.
par. 5, ust. 3	
Przedstawiciel komórki organizacyjnej do spraw doboru kandydatów do służby wpisuje wynik z przeprowadzonego wywiadu do Centralnego rejestru Doboru Kandydatów	Uchyła się ust. 3.

W *Decyzji nr 194 Komendanta Głównego Policji z dnia 24 maja 2011 r.* zdefiniowano pojęcie kandydata jako *osoby ubiegającej się o przyjęcie do służby w Policji* i par. 1, ust. 2, pkt 1 został o tę definicję rozszerzony. Zmieniono także termin *dane* na *dane osobowe*.

W par 2 został dodany ust. 4, w którym podkreślono rolę przewodniczącego zespołu, który jest odpowiedzialny za zapoznanie członków zespołu z celem i istotą wywiadu.

W par. 3, pkt 3 dokonano zmiany dotyczącej liczby obszarów punktowanych. W *Decyzji nr 194* zmniejszono liczę obszarów z sześciu do pięciu. Pominięty został obszar „Ogólne wrażenie”. W par. 3, pkt 3, ust. 1 dodano do rzeczownika *kontakt* dwa przymiotniki *werbalny* i *niewerbalny*, eksponując tym samym rolę komunikatów niewerbalnych w komunikacji w czasie rozmowy kwalifikacyjnej. W par. 3, pkt 3, ust 2 *motywacja do podjęcia służby w Policji* rozszerzono liczbę zachowań do czterech, dając tym samym kandydatom możliwość uzyskania większej liczby punktów. W par. 3, pkt 3, ust. 3 zmiana dotyczy nazwy ust. 3. Nazwa *współpraca i współdziałanie w grupie* została zmieniona na *postawa wobec innych ludzi*, punktacja natomiast za

zachowania pozostała ta sama. W par. 3, pkt 3, ust. 4 zmianie uległa nazwa ust. 4. Poprzednia nazwa to *poprawność formułowania myśli*, po zmianie natomiast: *umiejętność formułowania wypowiedzi*. W par. 3 pkt 4 zmianie uległ aspekt czasownika z dokonanego na niedokonany (*członkowie zespołu powinni uwzględnić na członkowie zespołu powinni uwzględnić*). Nie powoduje to zmian znaczeniowych, gdyż język polski dopuszcza możliwość użycia form aspektu dokonanego przy wyrażaniu powtarzalności (iteratywności)¹². Zmieniono treść par. 4, ust. 4. W *Decyzji nr 746* mowa jest o etapie wywiadu i warunkach jego zaliczenia, w *Decyzji nr 194* pisze się natomiast o *zakończeniu wywiadu* (podkreślając tym samym jego autonomiczność) i w miejscu terminu *zaliczenie wywiadu* pojawia się *zakończenie z wynikiem pozytywnym*. Minimalna punktacja gwarantująca wynik pozytywny nie została zmieniona. W par. 5, ust. 2 użyto formy nieosobowej z partykułą *się* w celu nieokreślenia wykonawcy czynności *włączenie do akt „Indywidualnych arkuszy obserwacji”*¹³. W par. 5 ust. 3 uchylono ust. 3.

Postępowanie kwalifikacyjne składa się z kilku etapów¹⁴. Po złożeniu przez kandydata odpowiednich dokumentów następuje ocena ich zgodności z wymaganiami zawartymi w ogłoszeniu. Dwa następne etapy postępowania kwalifikacyjnego: test wiedzy o charakterze rankingowym¹⁵ oraz test sprawności fizycznej o charakterze selekcyjnym prowadzone są w szkołach Policji. Kolejny etap to test psychologiczny przeprowadzany przez psychologa metodą *MultiSelect*, na który składają się indywidualne badania w formie testu komputerowego sprawdzające predyspozycje intelektualne, zachowania społeczne, stabilność oraz postawę w pracy, rozmowa z psychologiem na temat doświadczeń kandydata, jego postaw oraz predyspozycji do podjęcia służby w Policji oraz podsumowanie wyników. Kolejne etapy postępowania kwalifikacyjnego to rozmowa kwalifikacyjna kandydata oraz – ostatni etap – komisja lekarska. W ramach ostatniego etapu kandydat zostaje poddany specjalistycznym badaniom lekarskim. Komisja lekarska podległa mi-

¹² O użyciu form aspektowych przy wyrażaniu powtarzalności akcji zob. STAWNICKA, 2007; 2008: 380–390; 2005: 297–311.

¹³ Fakt jego istnienia nie został usunięty w cień, użycie nabrało waloru stwierdzenia ogólnego.

¹⁴ Na podstawie *Informatora dla kandydatów...* oraz *Etapy postępowania kwalifikacyjnego*; www.praca.policja.pl/portal/pwp/747/38735/3_Etapy_postepowania_kwalifikacyjnego.html.

¹⁵ W teście sprawdzane są dziedziny wiedzy z zakresu funkcjonowania władzy ustawodawczej, wykonawczej i sądowniczej oraz z zakresu bezpieczeństwa publicznego.

nistrowi właściwemu do spraw wewnętrznych ustala zdolność fizyczną i psychiczną kandydata do służby w Policji. Na łączną liczbę punktów składa się suma punktów uzyskanych przez kandydatów do służby z testu wiedzy, testu sprawności fizycznej, rozmowy kwalifikacyjnej, testu psychologicznego oraz z tytułu posiadanego przez nich wykształcenia i umiejętności¹⁶.

Procentowy udział wyników poszczególnych punktowanych etapów postępowania kwalifikacyjnego w ogólnej liczbie możliwych do uzyskania punktów wygląda następująco:

- test wiedzy – 20%, tj. 40 punktów,
- test sprawności fizycznej – 20%, tj. 40 punktów,
- test psychologiczny – 30%, tj. 60 punktów,
- rozmowa kwalifikacyjna – 30%, tj. 60 punktów¹⁷.

W Centralnym Rejestrze Doboru Kandydatów (CRDK) następuje ewidencjonowanie wyników i na ich podstawie stworzona zostaje lista kandydatów, w zależności od uzyskanych punktów w postępowaniu kwalifikacyjnym oraz przyznanych punktów preferencyjnych¹⁸.

Badanie kandydatów do służby metodą *MultiSelect*

Narzędziem stosowanym do badania kandydatów do służby w Policji jest metoda *MultiSelect*¹⁹. Na początku badania kandydat zostaje poinstruowany przez psychologa o przebiegu badania, przy czym instrukcja znajduje się na każdym stanowisku pracy. Integralną część metody badania stanowi wywiad przeprowadzany po etapie badania przy komputerze²⁰ i powinien uwzględniać wyniki uzyskane przez kandydata. Źródłem hipotez do weryfikacji w wywiadzie jest konfiguracja wyników w teście. Wyniki badania są dopasowywane do profilu stanowiska podstawowego w Policji²¹.

¹⁶ *Informator dla kandydatów...*, op. cit., s. 8–9.

¹⁷ www.praca.policja.pl/porta1/pwp/747/38737/5_System_punktowy_o_lista_rankingowa.html.

¹⁸ *Informator dla kandydatów...*, op. cit., s. 12.

¹⁹ Zob. Decyzję nr 478 Komendanta Głównego Policji z dnia 14.09.2005 r. w sprawie prowadzenia badań psychologicznych testem *MultiSelect* osób ubiegających się o przyjęcie do służby w Policji oraz oceny tych badań (DzU KGP, nr 15, poz. 110); www.bip.kgp.policja.gov.pl/download.php?s=18&id=27516.

²⁰ Etap badania przy komputerze eliminuje wpływ różnego rodzaju czynników emocjonalnych oraz przejawy stereotypizacji.

²¹ Wymagania na stanowisko podstawowe opracowane zostały przez sędziów kompetentnych (policjantów służby prewencyjnej i kryminalnej).

W trakcie tego testu sprawdzane są zdolności intelektualne, zachowania społeczne, stabilność oraz postawa w pracy. W ramach zdolności intelektualnych oceniana inteligencja werbalna i niewerbalna, zdolność rozwiązywania problemów, motywacja do pracy umysłowej, myślowej i koncepcyjnej, twórczość i oryginalność w myśleniu, nowatorstwo, systemowe (całościowe) spostrzeganie problemów, a także pamięć i spostrzeganie. W ramach zachowań społecznych ocena obejmuje motywację do pracy z ludźmi, kontaktów społecznych oraz ekstrawersję (towarzyskość, aktywność, impulsywność, śmiałość), zdolność porozumiewania się, przekonywania i wpływania na ludzi, rozumienie ludzi, wrażliwość, empatia, konstruktywne działanie wobec konfliktów, zdolności mediacyjne. Stabilność obejmuje ocenianie: wiary we własne kompetencje i możliwości, zdolności samokrytycyzmu i samokontroli, odporności na trudne sytuacje zawodowe. Postawa w pracy zawiera natomiast ocenę: aktywności, energii, łatwości działań zewnętrznych, nastawiania zadaniowego, rzeczowo-technicznego, nastawienia społeczno-organizatorskiego, nastawienia kontrolująco-egzekwującego, zdolności podporządkowania się, dyscypliny, utożsamiania się z rolą zawodową, dokładności i staranności wykonywania zadań, poziomowi aspiracji zadaniowych²².

Rozmowa kwalifikacyjna

Na tym etapie postępowania kwalifikacyjnego kandydat udziela odpowiedzi na pytania zespołu. Na podstawie odpowiedzi zespół ma ocenić cechy bądź kompetencje wymagane w służbie w Policji. Wywiad zorganizowany obejmuje następujące obszary: motywację do podjęcia służby w Policji, autoprezentację, umiejętność formułowania myśli, nawiązanie i podtrzymanie kontaktu, współpracę i współdziałanie w grupie. Prowadzi go zespół kierowany przez komendanta wojewódzkiego (Stołecznego) Policji. Kandydaci są oceniani w systemie punktowym na podstawie opracowanych kryteriów²³.

Instrukcja przeprowadzania wywiadu zorganizowanego wobec osób ubiegających się o przyjęcie do służby w Policji została wprowadzona *Decyzją nr*

²² Załącznik nr 4 do instrukcji prowadzenia badań psychologicznych testem *MultiSelect* osób ubiegających się o przyjęcie do służby w Policji oraz oceny wyników tych badań. Instrukcja stanowi Załącznik do decyzji nr 478 Komendanta Głównego Policji z dnia 14 września 2002 r.

²³ Ten etap postępowania kwalifikacyjnego zostaje zaliczony, jeśli kandydat uzyskał od 36 do 60 punktów.

30 Komendanta Głównego Policji z dnia 20 stycznia 2006 r. w sprawie wprowadzenia zasad przeprowadzania wywiadu zorganizowanego wobec osób ubiegających się o przyjęcie do służby w Policji (DUKGP z dnia 16 lutego 2006 r., nr 5, poz. 19) i stanowi załącznik do tej decyzji. Składa się z trzech rozdziałów: *Zasady ogólne przeprowadzania wywiadu zorganizowanego*, *Kryteria i zasady oceny wywiadu zorganizowanego*, *Wzory arkuszy stosowane w wywiadzie zorganizowanym*.

Celem wywiadu zorganizowanego jest w szczególności ocena umiejętności *formułowania myśli, nawiązywania i podtrzymywania kontaktu, autoprezentacji kandydata oraz motywacji do służby* (rozdz. 1, pkt. 1). W zespole prowadzącym wywiad zorganizowany zasiadają dwaj przedstawiciele komórki organizacyjnej do spraw doboru kandydatów oraz psycholog²⁴. Rozmowę z kandydatem prowadzi przewodniczący zespołu, zadając z każdego obszaru kompetencji co najmniej 1–2 pytań, przy czym każdy z członków zespołu ma prawo zadawać pytania uzupełniające z obszaru, którego dotyczy pytanie zadane przez przewodniczącego. Minimalny czas przeprowadzania wywiadu wynosi 15–20 minut, a optymalna liczba członków zespołu przeprowadzających wywiad to 4–5 osób. Przy przyznawaniu punktów należy uwzględnić trzy elementy: ilość, jakość i natężenie prezentowanych przez kandydata zachowań. W rozdziale trzecim zawarto wzory arkuszy stosowanych w wywiadzie, tj. *Indywidualny arkusz obserwacji*, *Zbiorczy arkusz oceny* oraz *Listę pytań do wywiadu zorganizowanego*. W *Indywidualnym arkuszu obserwacyjnym* występuje 5 obszarów podlegających ocenie. Oceny są dokonywane na podstawie rozmowy z kandydatem z uwzględnieniem trzech elementów: ilości, jakości i natężenia prezentowanych przez kandydata zachowań²⁵. Pierwszym z nich jest nawiązanie i podtrzymanie kontaktu. Optymalny sposób nawiązania i podtrzymywania kontaktu obejmuje otwartą postawę ciała w trakcie rozmowy, zachowanie spójności komunikacji werbalnej i pozawerbalnej, utrzymywanie neutralnego kontaktu wzrokowego. Kolejnym elementem tego obszaru jest uważne słuchanie bez przerywania oraz zadawanie pytań związanych z treścią rozmowy. Kandydat powinien udzielać odpowiedzi w sposób pewny, jego ton, tempo i głośność wypowiedzi powinny być dostosowane do sytuacji. Aby poddać ocenie motywację do podjęcia służby w Policji, kandydat powinien podać racjonalną motywację do podjęcia służby w Poli-

²⁴ W skład zespołu mogą wchodzić przedstawiciele właściwych merytorycznie służb Policji oraz organizacji zakładowej związku zawodowego policjantów.

²⁵ Zasady oceniania zostały sformułowane w *Instrukcji*.

cji, odwołując się przy tym między innymi do swoich predyspozycji, umiejętności, doświadczeń i zainteresowań. Kandydat powinien być zaznajomiony z ustawowymi zadaniami Policji, mieć świadomość istoty służby w Policji oraz zagrożeń związanych z wykonywaniem zadań specyficznych dla służby w Policji. Przy tym z przeprowadzonej rozmowy powinna wynikać chęć własnego rozwoju kandydata, jego motywacja do samokształcenia i podnoszenia kwalifikacji zawodowych. Z kolei obszar dotyczący postawy wobec innych ludzi obejmuje ocenę stopnia deklaracji chęci współpracy z innymi, przejawiania inicjatywy i aktywności w kontaktach międzyludzkich, deklarację poszanowania innych ludzi, w swoich działaniach branie pod uwagę ich odczuć i opinii, a także współpracę z członkami komisji, dbanie o dobry klimat rozmowy, zaangażowanie w przebieg rozmowy. Umiejętność formułowania myśli przez kandydata przejawia się w unikaniu w trakcie rozmowy zbędnych uogólnień i operowaniu konkretnymi przykładami, a także w argumentowaniu w sposób jasny i logiczny, udzielaniu odpowiedzi w sposób wyczerpujący. Piątym ocenianym obszarem jest autoprezentacja. Aby zaprezentować się w sposób właściwy, kandydat powinien nazwać swoje mocne i słabe strony, z uwzględnieniem predyspozycji i umiejętności przydatnych w służbie w Policji. W czasie rozmowy powinien być opanowany i spokojny, zachowywać się swobodnie, nie wykazywać znaczących objawów napięcia emocjonalnego, a także jego wygląd zewnętrzny powinien być adekwatny do sytuacji. Kandydaci do służby w Policji powinni mieć świadomość specyfiki rozmowy kwalifikacyjnej.

Rozmowa kwalifikacyjna jest rozmową zinstytucjonalizowaną, zdeteminowaną oficjalnym kontaktem rozmówców, o przemyślanym charakterze, z nierównorzędnością relacji rozmówców, którzy „świadomi kontaktów oficjalnych używają języka poprawnego, respektują normy językowe i przestrzegają odpowiedniego doboru w warstwie leksykalnej” (STAWNICKA, 2009: 417). Sytuacja charakteru rozmowy tego typu jest przewidywalna, dlatego też takie sytuacje prezentowane są w różnych poradnikach, wskazujących wzorcowy sposób zachowania podczas rozmowy kwalifikacyjnej²⁶. W większości są to tłumaczenia z języka angielskiego, np. CORFIELED, 2004; EGGERT, 2002; FRY, 2002; HACKETT, 1999; HODGSON, 2008;

²⁶ L. KULCZYCKA (2007: 26–28) wymienia trzy formy rozmowy rekrutacyjnej: rozmowę panelową (spotkanie kandydata z zespołem osób zadających własne pytania), rozmowę grupową (jedna osoba rekrutująca oraz kilku kandydatów), rozmowę indywidualną.

JAY, 2008; LANGDON, CARTWRIGHT, 2007; LARSON, 2001; LEARY, 2002; PEEL, 2005)²⁷.

W rozmowie kwalifikacyjnej znaczenie ma nie tylko warstwa werbalna, ale także warstwa suprasegmentalna: intonacja, akcent, iloczas, tempo mówienia, rytm, siła i barwa głosu oraz pauzy służące przekazaniu sensów o zabarwieniu modalnym czy ekspresywnym (OŻÓG, 1993: 91–93) czy też zachowania parajęzykowe, tj. dźwięki asemantyczne odnoszące się do woli i emocji nadawcy, np. wykrzyknienia, śmiech (OŻÓG, 1990, 72–74), a także zachowania niewerbalne (kod kinetyczny i proksemiczny), jak również aparycja, uzupełniające znaczenia słów (ANTAS, 1996: 72).

W zachowaniach niewerbalnych podczas rozmowy kwalifikacyjnej preferuje się utrzymywanie kontaktu wzrokowego, wyrazistą mimikę, szeroki uśmiech, potakujące ruchy głową, wskazuje konieczność utrzymania właściwej postawy ciała, dystansu, wykonywania właściwych gestów, przyjmowania określonego wyrazu twarzy, sposób ubierania się (CHRZANOWSKA, 2002: 18; VERITY, 2001: 31; YATE, 2001: 92).

Charakterystyka pytań w wywiadzie zorganizowanym

Funkcja pytań w rozmowie kwalifikacyjnej to sterowanie tokiem myślowym odbiorcy i kontrolowanie rozmowy, zdobywanie określonych informacji o kandydacie. Lista pytań do wywiadu zorganizowanego została określona w Rozdziale 3 *Załącznika do Decyzji nr 30 Komendanta Głównego Policji z dnia 20 stycznia 2006 roku* zawierającym wzory arkuszy stosowane w wywiadzie zorganizowanym²⁸.

²⁷ Doświadczeni pracodawcy lub osoby odpowiedzialne za proces rekrutacji mają co prawda świadomość niezbyt wysokiej trafności diagnostycznej samej rozmowy, ale jest ona prowadzana przy przyjęciu kandydata do pracy (KULCZYCKA, 2007; CHRZANOWSKA, 2002: 7). Jest to związane z jednej strony z tendencją do manipulacji samych kandydatów, z trudnościami dokonywania oceny przez rekrutującego, a z drugiej strony z błędem atrybucji (przekonanie o wpływie cech wewnętrznych i dyspozycji na zachowanie ludzi, przy jednoczesnym niedocenianiu oddziaływania czynników zewnętrznych). Z tego też względu rozmowa kwalifikacyjna jest składnikiem kompleksowej metody selekcji kandydatów, łączącej kilka komponentów (STAWNICKA, 2007: 418). Por. jednak definicję: *Rozmowa kwalifikacyjna, zwana również wywiadem, spełnia bardzo ważną funkcję: zarówno firmie, jak i kandydatowi do pracy dostarcza informacji niezbędnych do podjęcia decyzji* (SEDLAK, 1998: 45).

²⁸ Autorka niniejszego tekstu dysponuje wersją pytań zawartych w załączniku do *Decyzji nr 30 Komendanta Głównego Policji z dnia 20 stycznia 2006 roku*.

Przy omawianiu charakteru pytań zwracam uwagę na możliwe odpowiedzi zamieszczane w podręcznikach dotyczących sposobu odpowiadania na rozmowach kwalifikacyjnych, przy czym odpowiedzi te nabierają charakteru rytualizmów, tj. formuł występujących w ściśle określonych sytuacjach społecznych.

W poniższej charakterystyce zamieściłam sposoby odpowiedzi na takie pytania, które pojawiają się w wywiadzie zorganizowanym. Np. na pytanie *Jaka jest pana największa słabość?* rada dotyczy przyznania się do wady, która jest jednak uważana za zaletę, postrzeganie jej jako wady wynika jednak ze stopnia uintensywnienia²⁹. Proponowana odpowiedź: *Trochę jestem perfekcjonistą. Nie spocznę, dopóki coś nie jest dobrze zrobione.* Inny sposób odpowiedzi na to pytanie to odpowiedź żartobliwa, np. na pytanie *Co pani (panu) przychodzi z największym trudem?* – odpowiedź: *Nie mogę porzucić swojej pasji do ..., np. wędrowek górskich, zwiedzania ciekawych miejsc, spacerowania po lesie.* Należy także wymienić wadę, której kandydat już się pozbył, np. *Jakiego rodzaju rzeczy przychodzą panu z największym trudem?* – *Kiedyś powiedziałbym, że mam problem z wystąpieniami publicznymi i prezentacjami, ale od czasu, kiedy poszedłem na kurs, żeby popracować nad tymi umiejętnościami, wiem, że już nie mam z tym żadnego problemu.* Warto także wskazać wadę, która nie będzie mieć znaczenia w pracy (WILLIAMS, 2006: 34–36). Podobna odpowiedź, w której zawarta jest historia z przeszłości kandydata dotycząca jakiejś wady, której kandydat się pozbył, mogłaby być odpowiedzią za pytanie z obszaru *Autoprezentacja: Jak Pan reaguje na niepowodzenia?*

Kolejne wskazówki dotyczą wyjaśnień związanych z odejściem z poprzedniej pracy. W ramach obszaru *Autoprezentacja* pojawia się pytanie dotyczące opisu dotychczasowych doświadczeń zawodowych, co oczywiście wskazuje, że kandydat takowe powinien posiadać, a także pytania z obszaru *Motywacja do podjęcia służby w Policji: Czy to jest Pana pierwsza rozmowa w sprawie pracy? Co Pana obecnie skłania do poszukiwania nowej pracy? Dlaczego chce Pan zmienić pracę i wstąpić do służby w tej formacji?*

Autor poradnika (WILLIAMS, 2006: 43) radzi, aby nie mówić, że kandydat miał problemy i np. nie mógł porozumieć się z przełożonym lub został zmuszony do odejścia z innego powodu niż redukcja etatów. Autor wymienia nawet *dobrze przyczyny zmiany pracy*, do których zalicza takie, jak: poszukiwanie wyzwań, prestiż, awans, perspektywy, bezpieczeństwo, lokalizacja, pieniądze (WILLIAMS, 2006: 44). Za autorem podręcznika przytoczę

²⁹ Pytanie w obszarze: *Autoprezentacja: Jakie są Pana największe słabości?*

słowa Davida GILESA: *Ludzie zatrudniani są dla swoich umiejętności. Nie pozwól, żeby skromność uniemożliwiła Ci pochlebne mówienie o sobie podczas rozmowy o tym, czego dokonałeś, i o wartości tego, co potrafisz. Musisz dobrze znać siebie, to, w czym jesteś dobry, i swobodnie i klarownie o tym mówić* (WILLIAMS, 2006: 45).

Komplementowanie się jest związane z korzyściami, jakie osiągnie firma, zatrudniając dobrego pracownika. Kandydat oprócz umiejętności związanych z wykonywaniem zawodu powinien posiadać umiejętności komunikacyjne, być kreatywnym, asertywnym, powinien umieć pracować w zespole, rozwiązywać konflikty interpersonalne. W naszej kulturze jednak mówienie o sobie uchodziło za nieeleganckie, ukształtował się zatem typ pośredniego wyrażania samego siebie (GÓRECKI, STAWSKA, 2004: 157). Roy F. BAUMEISTER, Debra G. HUTTON i Dianne M. TICE (1989: 59–78) wyróżniają dwa typy strategii autoprezentacyjnych: unikająco-obronną i zdobywczo-asertywną. Obraz kandydata preferowany w poradnikach świadczy o stylu zdobywczo-asertywnym strategii autoprezentacyjnych w naszej kulturze.

W naszej kulturze zgodnie z panującym modelem grzeczności, czyli zbiorem przyjętych w danej społeczności wzorów językowych zachowań grzecznościowych, zwyczajowo przyporządkowanych określonym typom sytuacji, narzucających jej uczestnikom określone role komunikacyjne (MARCJANIK, 1995: 101; OŻÓG, 2001: 75), w pewnych kontekstach należy siebie nawet deprecjonować³⁰. Zasady grzeczności pozostają w sprzeczności z działaniami kandydata podczas starania się o pracę, gdyż kandydat musi starać się o pozytywne nastawienie przedstawiciela potencjalnego pracodawcy. A zatem działanie zgodne z maksymą skromności *Nie chwal się, raczej krytykuj siebie* (LEECH, 1984) nie byłoby dla kandydata pozytywne. Podczas rozmowy kwalifikacyjnej należy zatem stosować techniki ingracjacyjne. Ingracja to *takie działanie, w którym jednostka traktuje drugą osobę jako środek uzyskania jakichś korzyści dla siebie i z tego powodu dąży do zjednania jej sobie poprzez narzucające się okazywanie atrakcyjności własnej osoby* (CHLEWIŃSKI, 1992: 205).

Jolanta ANTAS (2000: 228) nadaje działaniom ingracjacyjnym charakter „sztuki uwodzenia” poprzez wykazanie atrakcyjności własnej lub partne-

³⁰ Etykieta językowa jest elementem kultury obejmującej wszelkie zachowania werbalne i niewerbalne jednostki. Polak, postępując zgodnie z normami polskiego modelu grzeczności, powinien okazywać aprobatę i życzliwość w relacji z partnerem, eksponować osobę partnera, deprecjonując samego siebie, przybierając rolę osoby skromnej, ukrywającej własne walory i niedostatki (MARCJANIK, 1997).

ra. Jedną z możliwości podnoszenia wartości partnera przez kandydata jest wygłaszanie pozytywnych sądów (także cytowanie pozytywnych sądów innych) o instytucjach i osobach, z którymi partner jest związany i które reprezentuje. Jeden z typów zachowań ingracyjnych odnosi się do kreowania pozytywnego obrazu własnej osoby, chociaż naszej kulturze chwalenie się wartościowane jest jednak negatywnie (GALAŚIŃSKI, 1992: 31). Są jednak sytuacje, w których chwalenie się jest sankcjonowane kulturowo, np. podczas kampanii wyborczej, w niektórych rodzajach ogłoszeń prasowych, w autoreferatach podczas przewodów naukowych, a także w trakcie oświadczeń (GALAŚIŃSKI, 1992: 33).

Należy strzec się pytań ze słowami *lub*, *czy*, gdyż najczęściej są to pytania-pułapki (VERITY, 2001: 71), np. *Co jest najważniejsze w miejscu pracy, całkowita szczerość czy koleżeńskie wsparcie?* Obie cechy są pozytywne, osoba prowadząca rozmowę prosi jednak o wybranie między lojalnością wobec firmy a lojalnością wobec kolegów z pracy. Przykładowa odpowiedź powinna brzmieć: *Sądzę, że ważna jest zarówno szczerość, jak i koleżeńska pomoc. Ale oczywiście nie mógłbym pomagać komuś, kto zachował się nieuczciwie wobec firmy lub klienta.* W wywiadzie zorganizowanym pojawia się pytanie: *Czy w przeszłości zdarzyła się Panu konieczność podporządkowania osobie, której Pan nie lubił lub z którą nie zgadzał się w konkretnej sprawie?* Kandydat ma wybrać między dwiema wartościami: sympatia / antypatia oraz zgodność / niezgodność poglądów i w tym kontekście ocenić konieczność podporządkowania się drugiej osobie.

W wywiadzie zorganizowanym pojawia się wiele pytań zamkniętych, np. *Czy starał się Pan wcześniej o pracę w Policji? Czy to jest Pana pierwsza rozmowa w sprawie pracy? Czy planuje Pan uzupełnić wykształcenie? Czy jest Pan świadom ustawowych zadań Policji? Czy zdaje Pan sobie sprawę z ryzyka narażania życia i zdrowia w służbie w Policji?* Do pytań tego rodzaju należy podchodzić tak, jakby były pytaniami otwartymi. Należy najpierw odpowiedzieć *tak* lub *nie* i rozwinąć myśl, posiłkując się odpowiednim przykładem bądź historią (WILLIAMS, 2006: 32).

Na pytanie zamknięte *Czy Pana predyspozycje są wystarczające do podjęcia pracy w Policji?* należy odpowiedzieć twierdząco, po czym rozwinąć myśl i zakończyć stwierdzeniem, z którego wynika, że kandydat posiada takie kwalifikacje, jakie są potrzebne w pracy w Policji. Należy jednak zdefiniować je w sposób właściwy.

Niektóre pytania są sformułowane w taki sposób, że zawierają presupozycje. Presupozycje są werbalnym środkiem wywierania wpływu³¹. W ujęciu lingwistycznym przez presupozycje rozumiemy takie zwroty i jednostkowe wypowiedzi, które powodują, że rozmówca otrzymuje komunikat z ukrytym, niezauważalnym dla niego założeniem. To ukryte założenie ma wywołać w świadomości odbiorcy określoną reakcję, ma wywrzeć komunikacyjny i społeczny wpływ, który nie jest od razu zauważalny dla współrozmówcy.

Np. pytanie *Proszę podać przyczyny, dla których chce Pan zmienić zawód?* zawiera presupozycję, że kandydat już gdzieś wcześniej pracował, pytanie *Co Pana drażni / razi w zachowaniu innych osób?* – presupozycję, że jest coś, co drażni kandydata w zachowaniu innych osób. Z kolei w pytaniu *Proszę powiedzieć, z jakimi ludźmi najtrudniej jest się Panu porozumieć?* zawarta jest presupozycja, że są ludzie, z którymi najtrudniej się porozumieć kandydatowi, że porozumiewać się można w większym lub mniejszym stopniu (cecha stopniowalna), a w pytaniu *Gdyby była taka możliwość, co chciałby Pan zmienić w swoim dotychczasowym życiu?* – presupozycja, że kandydat chciałby coś w swoim życiu zmienić. Pojawiają się pytania dysjunkcyjne, które można sparafrazować: *spośród następujących dwóch zdań p i nie-p, z których jedno jest prawdziwe, chcę być skonfrontowany z tym prawdziwym* (DANIELEWICZOWA, 1996: 69)³², np. *Czy woli Pan pracować w instytucji o hierarchicznym zorganizowaniu i dyscyplinie służbowej, czy też odpowiada Panu praca w zespole, w którym panują zasady równości jego członków?* Odbiorcy proponuje się wybór w ograniczonym zakresie, co sugeruje technika z użyciem spójnika *czy*. Z kolei w pytaniu *Jakiego szefa wolałby Pan: autokratę, liberała, demokratę?* Zakłada się, że istnieją wyróżnione trzy możliwości, a odbiorca, jeśli ma dokonać wyboru, musi wybrać między wskazanymi w pytaniu możliwościami³³.

³¹ O presupozycjach: LYONS, 1989: 216; STALNAKER, 1973: 447–457; GRZEGORCZYKOWA, 2001: 145–150.

³² Badaczka pisze o różnicy między pytaniem dysjunkcyjnym a pytaniem o rozstrzygnięcie.

³³ Jest to jedna z technik programowania neurolingwistycznego. NLP – programowanie neurolingwistyczne (*Neuro-Linguistic Programming*) powstało na styku kilku kierunków nauki: psychologii, cybernetyki i teorii systemów oraz neurobiologii. Jest metodą opracowaną po raz pierwszy w USA w połowie lat 70. XX wieku przez dwóch uczonych: Richarda BANDLERA (informatyka) i Johna GRINDERA (psychologa). Według Josepha O'CONNORA i Johna SEYMOURA NLP *jest sztuką i nauką tworzenia indywidualnej doskonałości. Sztuką, ponieważ każdy wnosi swoją niepowtarzalną osobowość i styl do tego, co robi, i nigdy nie uda się zamknąć tego w słowa czy techniki. Nauką, ponieważ istnieje metoda i proces odkrywania zasad stosowanych na danym polu przez jednostki wybitne dla osiągnięcia wybitnych rezulta-*

Implikacja według Uniwersalnego słownika języka polskiego pod red. S. DUBISZA to *książk.* ‘następstwo, konsekwencja’ lub *log.* ‘zdanie złożone, zbudowane według schematu: *jeżeli...*, *to...*, jest ona fałszywa tylko wtedy, gdy pierwszy człon jest prawdziwy, a drugi fałszywy; zdanie warunkowe’. Dla czasownika *implikować* odnotowano dwa znaczenia: *książk.* ‘zawierać, mieścić w sobie; pociągać za sobą’ oraz *przestarz.* ‘przypisywać coś komuś, czemuś’. Jerzy J. KOLARZOWSKI w artykule *Użycie presupozycji jako werbalnego środka wywierania wpływu* wymienia implikacje ze słowami *jeżeli, ale, ale nie*, implikacje ze spójnikiem *i*, ze słowami *ponieważ, skoro, w czasie, a jednocześnie, równocześnie: Skoro tu jesteś, pewnie chciałbyś, żebym cię czymś zainteresował*³⁴, por. *Jeżeli nie zostanie Pan przyjęty do Policji, jakie decyzje Pan podejmie?*

Pojawiają się pytania zmuszające do myślenia, w których formy czasownikowe użyte są w trybie przypuszczającym, np. *Gdyby Pan był szefem, to kierowałby Pan, stosując autokratyczny styl kierowania zespołem ludzkim? Wykonywanie jakich innych zawodów dawałoby Panu satysfakcję? Co mogłoby zniechęcić Pana do wstąpienia do Policji? Gdyby była taka możliwość, co chciałby Pan zmienić w swoim dotychczasowym życiu?* Kandydat ma wyobrazić sobie hipotetyczną sytuację i odpowiedzieć na pytanie, jak postąpiłby, gdyby znalazł się w opisywanej sytuacji. Kolejna grupa pytań dotyczy ujawnienia cech, które mogą być przydatne w pracy w grupie, np. *Czy uważa się Pan za osobę towarzyską? Proszę uzasadnić; Jakie ma Pan oczekiwania wobec współpracowników?; Czy brał Pan aktywny udział w działalności organizacji społecznych?* Inne pytania mają wskazać, czy kandydat posiada odpowiednie kompetencje komunikacyjne, np. *W jaki sposób przekazuje Pan innym złe informacje? Jak Pan najczęściej reaguje w sytuacjach konfliktowych? Jak Pan*

tów. Proces ten nazywamy modelowaniem (*modelling*), a wzorce, umiejętności i techniki odkrywane tą drogą coraz częściej stosowane są w poradnictwie, edukacji i biznesie dla bardziej efektywnej komunikacji, rozwoju osobowego czy przyspieszonego uczenia się (O’CONNOR, SEYMOUR, 1996: 21–22). Punktem wyjścia dla tej dziedziny są psychologiczne uwarunkowania procesu porozumiewania się. Efektywna komunikacja realizuje się, kiedy pomiędzy osobami utrzymuje się swoisty kontakt; ich ciała, podobnie jak słowa, dopasowują się wzajemnie. W literaturze NLP takie pozostawanie w kontakcie z drugą osobą nazywa się odzwierciedleniem (*mirroring*) i harmonizowaniem (*matching*) (O’CONNOR, SEYMOUR, 1996: 40–42). Metamodel w NLP jest językowym narzędziem służącym do rekonstrukcji mentalnej mapy świata wypowiadającej się osoby. Jest serią pytań usiłujących odwrócić i rozwickłać dokonane w języku usunięcia (*delection*), zniekształcenia (*distortion*) i generalizacje (*generalization*) (O’CONNOR, SEYMOUR, 1996: 117).

³⁴ <http://www.racjonalista.pl/kk.php/s,4925>.

reaguje na krytykę? Czy Pana zdaniem z każdym można się porozumieć? Pojawiają się pytania o definicje pojęć, np. Jak Pan rozumie słowa „przywództwo w grupie”? Czym jest dla Pana władza – z czym się kojarzy sprawowanie władzy? Jak rozumie Pan pojęcie dyspozycyjności i mobilności w służbie? Co dla Pana oznacza słowo „sukces”? Co dla Pana oznacza słowo „porażka”? Z powyższego wynika, że można mówić o swoistym dyskursie rekrutacyjnym, który wymaga dogłębnego zbadania ze względu na użycie określonych, rytualnych wyrażen językowych, związanych np. z przedstawianiem się, wyrażaniem swoich opinii, komentowaniem poglądów, ale i elementów innowacyjności, związanych z indywidualnymi cechami kandydata i jego kompetencjami komunikacyjnymi.

Wywiad zorganizowany w opinii kandydatów do służby w Policji

W celu poznania opinii kandydatów na temat wywiadu zorganizowanego przeprowadzałam rozmowy z osobami, które już zakończyły ten etap przyjęcia do Policji, a nie znały jeszcze końcowych wyników całościowej procedury. Chciałam uzyskać informację, czy wywiad zorganizowany sprawił im dużą trudność i jakie jest jego miejsce wśród innych zadań w ramach procedury przyjęcia do Policji (test wiedzy, test sprawności fizycznej, test *MultiSelect*). Łącznie rozmawiałam na ten temat ze 124 osobami. Prosiłam także kandydatów o sugestie, co odpowiedzieliby, gdyby zadano im wybrane przeze mnie pytania w czasie wywiadu zorganizowanego. Przed zadaniem pytań prosiłam kandydata o zgodę, przy czym kandydaci pozostali do końca rozmowy anonimowi. Moje pytania dotyczyły następujących zagadnień:

Czy chciałby Pan / chciałaby Pani coś zmienić w procesie rekrutacji i selekcji w Policji?

1. Czy uważa Pan / Pani, że są słabe strony tego procesu? Jeśli tak, to jakie?
2. Który z etapów rekrutacji był dla Pana / Pani najtrudniejszy do przejścia?
3. Czy uważa Pan / Pani, że proces doboru do Policji pomaga w wyselekcjonowaniu najzdolniejszych kandydatów?
4. Jakie pytanie zadane w czasie wywiadu zorganizowanego sprawiłoby Panu / Pani największą trudność?
5. Jakie pytanie / pytania zadane w czasie wywiadu zorganizowanego nie sprawiłoby (sprawiłyby) Panu / Pani żadnych trudności?

Wśród badanych 78 osób (63%) stwierdziło, że nie chciałoby niczego zmieniać w procesie rekrutacji i selekcji do Policji, 31 osób (25%) natomiast dokonałoby zmian, a 15 (12%) nie miało zdania w tej sprawie. Osoby odpowiadające, iż dokonałyby zmian w procesie rekrutacji i selekcji do Policji wskazywały na – ich zdaniem – słabe strony tego procesu. Najważniejszym elementem jest według nich tekst sprawnościowy. Sprawność fizyczna funkcjonariusza Policji może mu zagwarantować w sytuacjach ekstremalnych poczucie bezpieczeństwa. Oto niektóre wypowiedzi:

przychodzą tacy / co chcą do Policji / piłkę lekarską nie rzuci / jak trzeba / widać / nie ćwiczył / myśli / że każdy to potrafi / a tak nie jest // ja ćwiczyłem dużo / muszę być sprawny [...]

zaostrzyć kryteria / niech nie myślą ci / co testu wiedzy się wyuczyli / że do Policji jest tak łatwo / tu trzeba biegać / starać się / mieć dobry czas / a te dziewczyny / to nie potrafią / nie potrafią niczego [...]

każdy chciałby po sto razy próbować / a tu się nie da // albo dasz radę / albo idź zaraz za biurko [...]

Kandydaci wypowiadali się z wielkim szacunkiem na temat testów sprawnościowych, przypisując im pierwszorzędne znaczenie. Test wiedzy był dla nich elementem drugorzędnym:

albo się ktoś nauczy / albo i nie // odpada i już // jeszcze kombinują / czy jakoś się nie da / może da się ściągnąć / ale pilnują // ten / co ściąga / i mu się uda / to niesprawiedliwe // w teście fizycznym / albo podołasz / a jak nie / to tu nie ma dla ciebie miejsca [...].

Według kandydatów czeka się zbyt długo na wyniki. Każdy chciałby je poznać natychmiast.

W kwestii oceny najtrudniejszego etapu zdania były podzielone: 36 respondentów (29%) uważało, że najwięcej trudności przysporzył im *Multi-Select*, dla 35 kandydatów (28%) najtrudniejszy był test wiedzy, z kolei 32 kandydatów (26%) deklarowało trudności związane z testem sprawności fizycznej, a 21 (17%) kłopot sprawiły odpowiedzi na pytania w czasie wywiadu zorganizowanego. Skoncentrowałam się na kwestii pytań wywiadu zorganizowanego, starając się ustalić, które z pytań były dla kandydatów najtrudniejsze, a które najłatwiejsze.

Oto kilka wybranych odpowiedzi kandydatów. Na pytanie w kwestii najtrudniejszego pytania odpowiadali:

trudne było pytanie / dlaczego chcę wstąpić do Policji // mam licencjat z filologii obcej / zdziwili się / że chcę do Policji / bo nie jestem po bip-ie³⁵ ani po bezpieczeństwie / to po co chcę być policjantem³⁶

dla mnie najtrudniejsze było pytanie / że mam / mówić o sobie / jak mogę siebie ocenić / czy siebie dobrze oceniam // porównać z innymi osobami które chcą do Policji / ja nie wiem / kto chce do Policji / chyba coś zawałęm / nie wiem // może to przeważało / i się nie dostanę // nie wiem / nie wiem³⁷

to było bardzo trudne pytanie // nie wiedziałam / od czego zacząć /// pustka w głowie / ale się przygotowywałam / powtarzałam / co mogę o sobie powiedzieć

sprawa prosta // szkoła podstawowa / średnia / studia / egzaminy w terminach / dobre stopnie / ale kogo to interesuje / chciałem trochę żartów / dowcipnie o sobie / być oryginalny / to jest coś // ale odeszła mi ochota do żartów / jak zobaczyłem komisję / wiedziałem / mam coś mówić / o moich sukcesach / o tym / dlaczego chcę do Policji / o tym / co mnie doprowadziło do stawienia się przed komisją / ale... nie... nie ten stres... to straszne... nie można się skupić // na teście sprawności / to się w sobie skupisz / i // dawaj // a tu trzeba dyskutować // trudne to [...]

dla innych / pamiętajcie / ćwiczcie w domu / co chcecie powiedzieć / ta rozmowa taka i ważna jest test sprawności

nagrywaj i odsłuchuj / mów o sobie / bo to trudne / żeby się zmieścić w czasie / i nie jękać / każde słowo ważne

Zaznaczam, iż nie pytałam kandydatów, jakie pytania im rzeczywiście zadano i jak na nie odpowiadali. Formułowałam pytania w trybie przypuszczającym, chcąc się dowiedzieć, co odpowiedzieliby na pytania, które mogłyby zostać sformułowane w czasie wywiadu zorganizowanego.

³⁵ Mowa o specjalizacji bezpieczeństwo i higiena pracy.

³⁶ W wywiadzie zorganizowanym pojawiają się np. pytania: *Dlaczego właśnie Panu powinniśmy zaproponować tę pracę? W jaki sposób wykształcenie przygotowało Pana do pracy w Policji? Dlaczego ubiega się Pan o pracę niezgodną ze swoim wykształceniem?*

³⁷ Pytanie *Proszę opowiedzieć coś o sobie.*

Kolejne uwagi dotyczyły trudnego – z punktu widzenia kandydatów – pytania: *Dlaczego właśnie Panu powinniśmy zaproponować tę pracę?*

jak na to odpowiedzieć / jak przekonać komisję / że się nadaję do Policji / gdybym pokazał na teście sprawnościowym / to by uwierzyli / a tak // przekonać / łatwo się mówi [...]

powiedziałem / jakie wymagania musi spełniać kandydat do Policji / ale ogólnie / do mnie / nie wiem // nie wiem / jak to / do mnie / co powiedzieć // dlaczego ja / bo chcę innym pomagać / bo chcę pilnować porządku / zapewnić bezpieczeństwo / to najważniejsze dla ludzi³⁸.

Trudno było również odpowiedzieć kandydatom na pytanie *Dlaczego chce Pan zmienić pracę?* Pytanie to zawiera presupozycję, iż ktoś pracuje obecnie i chce pracę zmienić. W takich przypadkach kandydaci odpowiadali, np. że zawsze marzyli o pracy w Policji i wreszcie próbują zrealizować swoje marzenia, że chcą mieć pracę pewną, niekoniecznie dobrze płatną, że chcą zapewnić innym bezpieczeństwo, budzić szacunek społeczny, wykonując jeden z zawodów zaufania społecznego.

Zdumienie wzbudza pytanie sytuacyjne *Czy wykonałby Pan polecenie przełożonego, z którym by się Pan nie zgadzał?* Kandydaci określali, że gdyby zadano im takie pytania, odpowiedzieliby np.:

odpowiedziałbym, że wykonam każde polecenie przełożonego // to dla mnie autorytet

służba to służba / tu nie ma miejsca na pogawędki / wykonać i koniec

Mniej trudności przysporzyły kandydatom pytania dotyczące wyobrażeń o przyszłych obowiązkach wynikających z zatrudnienia w Policji. Okazało się, że kandydaci wykazywali dużą wiedzę na temat pracy w Policji, którą czerpali z mediów, stron internetowych, od innych policjantów, od klientów Policji:

mogłem wypowiedzieć się swobodnie na temat pracy Policji / mówić o obowiązkach / trudnościach pracy Policji / powiedziałem / co mnie fascynuje w tej pracy / jak mogę wykorzystać swoje umiejętności i do tego pomagać innym

³⁸ Odpowiadając na to pytanie, należało być z jednej strony świadomym wymagań, jakie musi spełniać kandydat do Policji, z drugiej jednak strony należało omówić te wymagania w kontekście swoich zalet i umiejętności, co pozwoliłoby wykazać, że kandydat jest jak najbardziej odpowiednią osobą do pracy w Policji.

Pytanie to było ściśle powiązane z innym: *Jakie umiejętności wydają się Panu decydujące w pracy policjanta? Jak Pan sądzi, którymi z nich Pan dysponuje?* Odpowiadając na te pytania, należało powiedzieć o specyfice służby policyjnej, o dyspozycyjności i mobilności. A zatem kandydat udzielał w ten sposób odpowiedzi na pytanie: *Jak rozumie Pan pojęcie dyspozycyjności i mobilności w służbie?*

Natomiast na pytanie dotyczące największego niepowodzenia kandydaci odpowiadali, iż koncentrując się na jednym niepowodzeniu, podaliby przykład i opowiedzieli związaną z tym historię, podsumowując, czego ich to nauczyło. Podkreśliliby w ten sposób, że opowiedziana historia nie powtórzy się, gdyż nabrali doświadczenia, jak unikać podobnych historii w przyszłości. Trudno było formułować definicje porażki, sukcesu:

jak powiedzieć / co dla mnie oznacza to słowo // trudno tak od razu // no trudno

Nie było dla nich zrozumiałe pytanie *Jak ocenia Pan swoją kandydaturę na tle innych osób o podobnych kwalifikacjach?* Jeśli udzieliliby odpowiedzi, to jednym słowem: *dobrze, źle, inni są lepsi, nie wiem, nie znam innych kandydatów.*

Na ogół trudno im jest mówić o sobie, o cechach osobowości ogólnie (jakie są niezbędne do osiągnięcia sukcesu zawodowego) i w odniesieniu do swojej osoby, o największych słabościach, które – jak określali – każdy z nas posiada:

to trudno określić / jakie one są // nie można powiedzieć / że się nie ma żadnych słabości / każdy ma jakieś słabości / tylko czy o nich mówi // a tu przed komisją // jak się do nich przyznać

jak się mówi o słabościach / to można się z tego dużo nauczyć // ludzi idealnych nie ma

Pytanie *Jak reaguje Pan na zmiany?* jest – według kandydatów – bardzo ogólne. Określali siebie jako ludzi elastycznych, dostosowujących się do warunków, do zmian, analizujących podjęcie decyzji w zależności od istniejących warunków. Praca w Policji to według nich praca w stresie, ale dająca wiele satysfakcji. Podobne pytanie dotyczyło cech charakteru idealnego szefa. Staraliby się wyobrazić sobie „idealnego szefa” jako przełożonego w Policji. Pytanie *Jakiego szefa wolałby Pan: autokratę, liberała, demokratę?* by-

łoby dla niektórych kandydatów niezrozumiałe. Podobnie pytanie *Czy jest Pan zwolennikiem rozwiązywania problemów za pomocą metody „burzy mózgów”*? Kandydaci wyobrażali sobie „burzę mózgów” jako synonim dyskusji na jakiś temat i możliwość swobodnych wypowiedzi związanych z poszukiwaniem rozwiązań. Pytanie *Czy woli Pan pracować w instytucji o hierarchicznym zorganizowaniu i dyscyplinie służbowej, czy też odpowiada Panu praca w zespole, w którym panują zasady równości jego członków?* kandydaci uznali za prowokacyjne, gdyż – jak stwierdzili – poddanie się procedurze doboru świadczy o tym, iż chcą pracować w instytucji o hierarchicznym zorganizowaniu. Kandydaci przedstawiając swój punkt widzenia, używali często sformułowań: *z tego, co wiem, wydaje mi się*, podkreślając w ten sposób, że ich wiedza nie jest absolutna, że chcą się wiele nauczyć, podkreślali świadomość, że praca w Policji jest stresująca i wymaga poświęceń, ale byli świadomi swego wyboru.

Bibliografia do rozdziału VIII

- ANTAS J., 1996: *Gest, mowa a myśl*. W: *Językowa kategoryzacja świata*. Red. R. GRZEGORCZYKOWA, A. PAJDIŃSKA. Lublin.
- ANTAS J., 2000: *O kłamstwie i kłamaniu*. Kraków.
- ANTAS J., 2002: *Polskie zasady grzeczności*. W: *Język trzeciego tysiąclecia II*. T. 1. *Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie*. Red. G. SZPIŁA. Kraków, s. 347–363.
- ARMSTRONG M., 2004: *Zarządzanie zasobami ludzkimi*. Przeł. A. UNTERSCHUETZ i in. Kraków.
- BAŃKA W., 1999: *Zarządzanie personelem w przedsiębiorstwie*. Toruń.
- BAUMEISTER R.F., HUTTON D.G., TICE D.M., 1989: *Cognitive Process During Deliberate Self Presentation: How Self-Presentation Alert and Misinterpret the Behavior of Their Interactions Partners*. „Journal of Experimental Social Psychology”, s. 59–78.
- BOGDALSKI P., STAWICKI R., 2008: *Dobór do służby w Policji*. W: *Zarządzanie bezpieczeństwem – wyzwania XXI wieku*. Red. M. LISIECKI. Warszawa, s. 397–414.
- CHLEWIŃSKI Z., 1992: *Ingracjacja, czyli „dowolny przymus”*. Szkic psychologiczno-etyczny. „Etos”, nr 2/3, s. 203–214.
- CHRZANOWSKA M., 2002: *Rozmowa kwalifikacyjna*. Warszawa.
- CORFIELED R., 2004: *Rozmowa kwalifikacyjna*. Przeł. E. DZIEKOŃSKA. Gliwice.
- DALE M., 2001: *Skuteczna rekrutacja i selekcja pracowników*. Przeł. L. WÓJCIK. Kraków.

- DANIELEWICZOWA M., 1996: *O znaczeniu zdań pytajnych w języku polskim. Charakterystyka struktury tematyczno-rematycznej wypowiedzi interrogatywnych*. Warszawa.
- EGGERT M., 2002: *Doskonała rozmowa kwalifikacyjna. Wszystko, czego potrzebujesz, aby udało ci się za pierwszym razem*. Przeł. W. NOWACZYK. Poznań.
- FRY R., 2002: *101 pytań dla kandydatów do pracy*. Przeł. A. NERMER. Warszawa.
- GALASIŃSKI D., 1992: *Chwalenie się jako perswazyjny akt mowy*. Kraków.
- GÓRECKI M., STAWSKA M., 2004: *Styl komunikacyjny a autoprezentacyjne rytuały. W: Rytualizacja w komunikacji społecznej i interkulturowej*. Red. J. MAZUR. Lublin, s. 153–159.
- GRZEGORCZYKOWA R., 2001: *Wprowadzenie do semantyki językoznawczej*. Warszawa.
- HACKETT, P., 1999: *Interview, czyli rozmowa kwalifikacyjna*. Przeł. I. MORŻOŁ. Warszawa.
- HODGSON S., 2008: *Rozmowa kwalifikacyjna: błyskotliwe odpowiedzi na podchwytliwe pytania*. Przeł. J. SAWICKA. Warszawa.
- JAMKA B., 2001: *Dobór zewnętrzny i wewnętrzny pracowników. Teoria i praktyka*. Warszawa.
- JAY R., 2008: *Rozmowa kwalifikacyjna: co pracodawca chce usłyszeć i jak mu to powiedzieć*. Przeł. M. MAĆKIEWICZ. Warszawa.
- KOLARZOWSKI J.: *Użycie presupozycji jako werbalnego środka wywierania wpływu*. Wyd. internetowe: <http://www.racjonalista.pl/kk.php/s,4925>.
- KOSTERA M., 2000: *Zarządzanie personelem*. Warszawa.
- KOZDROWSKI S., 2006: *Wyszkolenie policyjne w Drugiej Rzeczypospolitej. Rozprawa doktorska*. Akademia Pomorska. Słupsk.
- KULCZYCKA L., 2007: *Jak najlepiej zaprezentować się podczas rozmowy kwalifikacyjnej*. Warszawa.
- LANGDON K., CARTWRIGHT N., 2007: *Rozmowa kwalifikacyjna: jak zdobyć wymarzoną pracę*. Przeł. A. ŁĄCZEK. Poznań.
- LARSON W.W., 2001: *Przeprowadzanie rozmów kwalifikacyjnych. Praktyczny poradnik dla tych, którzy nie lubią tracić czasu*. Przeł. M. PALAK. Warszawa.
- LEARY M., 2002: *Wywieranie wrażenia na innych. O sztuce autoprezentacji*. Przeł. A. KACMAJOR, M. KACMAJOR. Gdańsk.
- LEECH G.N., 1983: *Principles of Pragmatics*. London–New York.
- LISTWAN T., red., 2005: *Słownik zarządzania kadrami*. Warszawa.
- LUNDEN B., 2005: *Rekrutacja pracowników. Poradnik dla pracodawcy*. Przeł i oprac. D. MŁODZIKOWSKA. Gdańsk 2005.
- LYONS J., 1989: *Semantyka*. T. 2. Przeł. A. WEINSBERG. Warszawa.
- MARCJANIK M., 1995: *Opisywanie etykiety językowej. Problemy metodologiczne*. „Polonica”. T. 17, s. 99–107.
- MIKITIN J., 2008: *Szkolnictwo policyjne w województwie śląskim w okresie międzywojennym*. Rozprawa doktorska. Uniwersytet Śląski. Katowice.

- O'CONNOR J., SEYMOUR J., 1996: *NLP. Wprowadzenie do programowania neurolingwistycznego*. Przeł. B. MIZIA. Poznań.
- OLSZEWSKA-KONDRATOWICZ A., 1974: *Ingracjacja, czyli zachowania ukierunkowane na zwiększenie własnej atrakcyjności*. „Psychologia Wychowawcza”, nr 5, s. 617–631.
- OŻÓG K., 1990: *Zwroty grzecznościowe współczesnej polszczyzny mówionej*. Kraków.
- OŻÓG K., 1993: *Ustna odmiana języka ogólnego*. W: *Encyklopedia kultury polskiej XX wieku*. T. 2. *Współczesny język polski*. Red. J. BARTMIŃSKI. Wrocław.
- OŻÓG K., 2001: *Polszczyzna przełomu XX i XXI wieku*. Rzeszów.
- PAWLAK Z., 2003: *Personalna funkcja firmy*. Warszawa.
- PEEL M., 2005: *Rozmowa kwalifikacyjna: gotowe pytania i wnioski z odpowiedzi*. Przeł. J. KRZEMIEŃ. Gliwice.
- POCZTOWSKI A., 1998: *Zarządzanie zasobami ludzkimi. Zarys problematyki i metod*. Kraków.
- POCZTOWSKI A., 2003: *Zarządzanie zasobami ludzkimi. Strategia – procesy – metody*. Warszawa.
- SAJKIEWICZ A., 1998: *Zarządzanie potencjałem pracy*. Warszawa.
- SCHWAN K., SEIPEL K.G., 1995: *Marketing kadrowy*. Przeł. L. KRZYSZTOFIK. Warszawa.
- SEDLAK K., 1998: *Jak poszukiwać i zjednywać najlepszych pracowników*. Kraków.
- STALNAKER R., 1973: *Presuppositions*. „Journal of Philosophical Logic”, nr 2, s. 447–457.
- STAWNICKA J., 2005: *Użycie aspektu z determinatorami krotności ograniczonej w języku polskim*. „Polonica”. T. 24, s. 297–311.
- STAWNICKA J., 2007: *Aspekt – iteratywność – określniki kwantyfikacyjne (na materiale form czasu przeszłego w języku polskim)*. Katowice.
- STAWNICKA J., 2008: *Parametry kwantyfikacyjne akcji werbalnej w języku polskim*. W: *Aspekte, Kategorien und Kontakte slavischer Sprachen. Festschrift fuer Tkmar Lehmann zum 65. Geburtstag*. Red. B. BREHMER, K.B. FISCHER, G. KRUMBHOLZ. Hamburg, s. 380–390.
- STAWNICKA J., 2009: *Komunikacja w zarządzaniu. Rozmowa kwalifikacyjna*. W: *Współczesne wyzwania wobec zarządzania*. Red. J. FOLTYS, M. URAMOWA, L. LESAKOWA, A. WZIĄTEK-STAŚKO. Katowice, s. 417–424.
- STRUŻYŃSKI M., red., 2008: *Podstawy zarządzania*. Warszawa.
- SUCHAR M., 2008: *Rekrutacja i selekcja personelu*. Warszawa.
- SZAŁABSKI M., 2011: *Kryteria selekcji i rekrutacji w polityce kadrowej Policji*. W: *Współczesne determinanty bezpieczeństwa*. Red. I. BIEŃKOWSKA, J. SZYMCHYK, R. KOCHAŃCZYK. Gliwice, s. 62–67.
- SZAŁKOWSKI A., red., 2002: *Rozwój pracowników. Przesłanki, cele, instrumenty*. Warszawa.

- SZANKIN T., SZYNOWSKI R., 2009: *Zarządzanie zasobami ludzkimi w służbach, inspekcjach i strażach. Pragmatyka kadrowa*. Cz. 1. Warszawa.
- SZYMAŃSKI A., 2000: *Od niepewności do stabilizacji? Socjologiczne studium systemu kształcenia Policji w latach 1989-1999*. Nieopublikowana rozprawa doktorska. Uniwersytet Śląski. Katowice.
- TOKARZ A., 2008: *Zarządzanie zasobami ludzkimi w sektorze turystycznym*. Warszawa.
- VERITY J., 2001: *Co trzeba wiedzieć przed rozmową kwalifikacyjną*. Przeł. M. KOWALCZYK. Warszawa.
- WILLIAMS L., 2006: *Rozmowa kwalifikacyjna bez tajemnic: zrób imponujące wrażenie i zdobądź wymarzoną pracę*. Przeł. K. MARCINKOWSKA. Gliwice.
- YATE M.J., 2001: *Rozmowa kwalifikacyjna: najlepsze odpowiedzi na trudne pytania*. Przeł. E. RÓŻAŁSKA. Łódź.

Rozdział IX

Agresja werbalna wobec policjantów

Agresja idzie w parze z lękiem.

Antoni Kępiński

W rozdziale tym omówiono pojęcie agresji werbalnej oraz jej wykładników. Następnie wskazano zawody szczególnie narażone na agresywne zachowania werbalne. Skoncentrowano się na badaniach dotyczących agresji werbalnej wobec policjantów. Omówiono także pola semantyczne obelg skierowanych do policjantów.

Pojęcie agresji werbalnej

Agresja stanowi zainteresowanie wielu dziedzin nauki, nie tylko psychologii, ale i prawa, etologii, antropologii, kultury, a także językoznawstwa. Jest interpersonalnym działaniem językowym i parajęzykowym w postaci ekspresywów, które wyrażają negatywny stan uczuciowy nadawcy wobec odbiorcy, *aktualizowany w chwili realizacji działania językowego z intencją zdeprecjonowania odbiorcy, poniżenia jego godności itp.* (PEISERT, 2004: 39)¹.

¹ O agresji w kontekście praktyki edukacyjnej i działań prewencyjnych Policji zob. materiały konferencji w Legionowie, OLSZAŃSKA, 1994: 32–36. O językowym znieważaniu zob. CZELAKOWSKA, 2006: 20–26; DĄBROWSKA, NOWAKOWSKA, 2005.

W kwestii źródeł agresywnych zachowań zdania badaczy są podzielone². Zdaniem jednych przeklinanie jest wyuczoną formą zachowania³, gdyż są kultury, w których nie używa się przekleństw czy wyrazów obraźliwych, np. w Japonii (MONTAGU, 1967), zaś inni uważają, że akt deprecjacji językowej jest obecny we wszystkich kulturach, różnice dotyczą jedynie form wyrażania agresji werbalnej i jej neutralizowania (FLYNN, 1977: 13). U zwierząt zachowania agresywne wywołane są aktualną sytuacją i rzadko są skierowane na osobnika tego samego gatunku. U ludzi natomiast bardzo często agresja werbalna i fizyczna może być reakcją na wspomnienia i wyobrażenia, a nie musi być związana z aktualną sytuacją.

Najważniejsze wykładniki agresji to: podniesienie głosu (aż do krzyku), przyspieszenie tempa mowy, ostry (jadowity, rozkazujący) ton, ironia połączona ze śmiechem, przekrzykiwanie się i przerywanie drugiej osobie, także milczenie (o agresywnym charakterze) i niedomówienie, zniekształcanie słów, przedrzeźnianie i aluzje fonetyczne (GAJDA, 2002: 64). Tekstowa funkcja wyrażania agresji może być przypisana różnym środkom językowym, na znaczenie pragmatyczne mają bowiem wpływ komponenty sytuacyjne. Agresja werbalna jest formą deprecjonowania wartości innych ludzi przez wyzwiska i obelgi. Wyrażeniu niezadowolenia towarzyszą wulgaryzmy, stwarzanie atmosfery zagrożenia poprzez używanie gróźb.

W wypowiedziach agresywnych deprecjonowane są działania odbiorcy, jego kompetencje i postawy w aspekcie ogólnym, dlatego wypowiedzi agresywne często dotyczą negatywnej oceny wszystkiego, co dotyczy odbiorcy.

Agresja może mieć charakter jawny i ukryty. Użycie środków językowych nacechowanych negatywnie (słowa, cechy prozodyczne, np. podniesiony ton, słownictwo silnie nacechowane, uogólnienia) charakterystyczne jest dla agresji jawnej (SATKIEWICZ, 2000: 28–33). Agresja ukryta przejawia się natomiast poprzez nacechowanie co prawda neutralne wypowiedzi, zawierającej jednak treści deprecjonujące odbiorcę (np. ironia).

W literaturze pedagogicznej definiuje się agresję werbalną jako wyrażającą się w rozkazach, wyzwiskach, przewiskach, lekceważącym traktowaniu, odmowie udziału we wspólnym działaniu, odbieraniu przysługujących komuś uprawnień, zawstydzaniu, pretensjach, groźbach (PILCH, red., 2005: 44). Wulgaryzm jest określany w *Słowniku polskich przekleństw i wulgary-*

² Agresja jest *spontaniczną, wrodzoną gotowością do walki, która jest niezbędna dla przetrwania organizmu* (ZIMBARDO, 1994: 585).

³ Por. *swearing constitutes a learned form of behavior* (MONTAGU, 1967: 56).

zmów jako jednostka leksykalna, za pomocą której mówiący ujawnia swoje emocje względem czegoś lub kogoś, łamiąc przy tym tabu językowe (GROCHOWSKI, 1995: 15). Według *Słownika wiedzy o kulturze* wulgaryzm jest wyrazem, wyrażeniem, zwrotem, obrazem, dźwiękiem uważanym w danej kulturze czy środowisku za pospolite, ordynarne i prostackie (ANTOSIK, JASKŁOWSKA-FERRERA, KARDASZ, 2009: 645). Pojęcie aktu deprecjacji językowej obejmuje między innymi akt obrazu, obelgi, znieważenia, zniesławienia, kpiny, szyderstwa. Definicje tych pojęć różnią się nacechowaniem emocjonalnym oraz używane są w różnych sytuacjach językowych, por. np. *inwektywa* książk. ‘zarzut, zniewaga słowna, obelga’, *kpina* książk. ‘drwina, szyderstwo, żart wyrażający czyjeś lekceważenie, pogardę’, *szyderstwo* książk. a) ‘drwiący stosunek do kogoś, czegoś, nacechowany dodatkowo lekceważeniem lub pogardą’; b) słowa lub żart będące wyrazem takiego stosunku’, *obelga* książk. ‘ubliżenie komuś słowem, rzadziej uczynkiem; zniewaga’, *obraza* książk. ‘uchylenie czyjejs godności osobistej słowem lub czynem; zniewaga’, *zniesławienie* książk. a. podn. ‘wypowiedź publiczna, w której ktoś psuje komuś dobrą opinię, mówiąc o nim źle lub rozpowszechniając nieprawdziwe informacje; pomówienie’, *zniewaga* książk. ‘ubliżenie komuś słowem lub czynem, ciężka obraza; obelga, dyshonor’ (USJP). Między pojęciami *wulgaryzm* a *przekleństwo* zachodzi relacja krzyżowania (GROCHOWSKI, 1995: 13), chociaż oba mogą być traktowane jako wyzwiska.

Skuteczność napaści słownej zależy od: intencji nadawcy, rodzaju użytych środków językowych będących narzędziem walki, indywidualnego progu wrażliwości uczestników aktu, ich kompetencji językowej i kulturowej, kontekstu / konsytuacji (PEISERT, 2004: 39–40; PISARKOWA, 1978: 126)⁴. Przy przeklinaniu, użyciu wulgaryzmów i wyzwisk nadawca narusza konwencje społeczno-obyczajowe zachowań językowych obowiązujących w danej społeczności lub znieważa odbiorcę bezpośrednio lub w obecności innych osób (GROCHOWSKI, 1990; 1991).

Przedmiotem badań w niniejszym rozdziale są akty językowego znieważania z eksplicitnym wskaźnikiem leksykalnym skierowane do funkcjonariuszy wykonujących obowiązki służbowe. Nie analizujemy aktów zawierają-

⁴ Stopień agresji inwektywu jest zależny od skierowania agresji: do rozmówcy – najsilniejszy stopień (*Ty złodzieju!*), do osoby trzeciej – mniejszy stopień (*X jest złodziejem!*) lub do zbioru osób (*Partia X to złodzieje!*), czy skierowania inwektywu do nieokreślonych osób (*Precz ze złodziejami!*), czy też na charakter działań i rezultatów (*Rząd wprowadził złodziejskie reformy!*) (GAJDA, 2002: 64).

cych negatywną presupozycję dotyczącą cechy lub zachowania potępianego w systemie wartości danej grupy kulturowej, a także znieważenia wyrażanego w sposób opisowy i w postaci tzw. jawnych sugestii. Powinny się one stać przedmiotem odrębnych badań, szczególnie iż pojawiają się np. w skargach na funkcjonariuszy Policji i stają się przyczyną wniesienia skargi z przyczyn niewłaściwego odczytania intencji nadawcy.

Policjant – ofiara agresji werbalnej

Wyniki badań dotyczących kwestii podatności niektórych zawodów czy miejsc pracy na pojawianie się aktów przemocy wskazują, że grupami najbardziej narażonymi na agresję⁵ są pracownicy handlu i usług, pracownicy służb bezpieczeństwa publicznego, nauczyciele, pracownicy służby zdrowia oraz pracownicy służb transportowych. Najbardziej narażeni na akty przemocy są: policjanci (234 200 zaatakowanych osób rocznie), pracownicy agencji ochrony mienia (71 100 osób rocznie), pielęgniarzy (69 500 osób rocznie) oraz sprzedawcy w sklepach monopolowych (61 500 osób rocznie) (WARCHOL, 1998; za: MOŚCICKA, MERECZ, 2003: 366).

W czasie obserwacji pracy policjantów ogniwa patrolowo-interwencyjnego miałam możliwość odnotować naganne zachowania w stosunku do policjantów wykonujących obowiązki służbowe. Ponadto wśród policjantów garnizonu śląskiego w 2011 roku przeprowadziłam wraz z Dawidem KASZUBĄ badania mające na celu głębsze zdiagnozowanie problematyki znieważenia funkcjonariuszy Policji w trakcie wykonywania obowiązków służbowych⁶.

Podczas wypełniania swoich obowiązków służbowych policjant może stać się ofiarą agresji werbalnej. Art. 141 Kodeksu wykroczeń⁷ mówi: *Kto w miejscach publicznych umieszcza nieprzyzwoite napisy, rysunki albo używa słów nieprzyzwoitych, podlega karze grzywny do 1500 złotych*⁸. Znieważenie funkcjonariusza – w tym wypadku policjanta – usankcjonowane jest karą grzywny, ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do roku.

⁵ Wyniki według National Crime Victimization Survey (NCVS) (za: MOŚCICKA, MERECZ, 2003: 366).

⁶ Wyniki badań opublikowano w STAWNICKA, KASZUBA, 2011: 220–239. Łącznie przebadano 325 policjantów pełniących służbę na terenie województwa śląskiego.

⁷ Ustawa z dnia 20 maja 1971 r. Kodeks wykroczeń, DzU z 2007 r., nr 109, poz. 756 (tekst jednolity).

⁸ Nie dotyczy to zwykłe działań o charakterze artystycznym.

Według Biura Kontroli KGP w 2010 roku miały miejsce 384 czynne napadzi na policjantów⁹, w 2011 roku – 370¹⁰, a w 2012 roku, do końca sierpnia – 449¹¹. Biuro zastrzega, że [...] istotna zmiana wartości liczbowych w podkategorii *Bez uszkodzenia ciała* [...] w 2012 roku wynika ze zmiany sposobu kwalifikowania tego rodzaju zdarzeń [...] (KACAK, 2013: 12–14).

Pola semantyczne obelg kierowanych do policjantów. Badania własne

W artykule *Agresja werbalna wobec policjantów. Raport z badań ankietowych* zamieszczonym w tomie *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych II* (STAWNICKA, KASZUBA, 2011) opisano wyniki badań ankietowych przeprowadzonych wśród policjantów garnizonu śląskiego mających na celu głębsze zdiagnozowanie problematyki znieważenia funkcjonariuszy Policji w trakcie wykonywania obowiązków służbowych. Przebadano 325 policjantów stanowisk podstawowych pełniących służbę na terenie województwa śląskiego (291 mężczyzn i 34 kobiety). Zdecydowaną większość badanych stanowili policjanci pełniący służbę w pionie prewencji – 292 osoby.

Wyróżniono 13 pól semantycznych, w których mieszczą się obelgi kierowane do policjantów w czasie pełnienia obowiązków służbowych¹². Są one związane: ze sferą fizjologii i seksualności człowieka, z naruszeniem norm społecznych, w tym pole agresji dotyczące mniejszości seksualnych, słownictwo związane ze światem przyrody, w tym roślin, z ułomnościami ducha, z pochodzeniem społecznym, z porównaniem do przedmiotów, odnoszące się do sposobu bycia, do nazw profesjonalnych, do historii, uwzględniające wiek i związane z przekraczaniem tabu¹³.

⁹ W tym 1 ze skutkiem śmiertelnym, 7 z ciężkim i 128 z lekkim uszkodzeniem ciała oraz 248 zakończonych bezurazowo.

¹⁰ Żadna nie została zakończona zgonem, 4 z ciężkimi i 125 z lekkimi uszkodzeniami ciała, 241 bez uszkodzeń.

¹¹ W tym: ani jedna ze skutkiem śmiertelnym, dalej zaś odpowiednio – 4, 137 i 308.

¹² Zainteresowanych odsyłam do artykułu STAWNICKA, KASZUBA, 2011. W kwestii ustalenia znaczeń wyrazów odsyłam do ANUSIEWICZ, SKAWIŃSKI, 2000.

¹³ Czym innym jest bowiem prawo do wyrażania opinii oraz do krytyki osoby publicznej i jej publicznej działalności, a czym innym niedopuszczalne przez prawo znieważanie godności; <http://www.gimbrzozow1.pl/ZNIEWAGA%20FUNKCJONARIUSZA%20PUBLICZNEGO.pdf>.

W grupie wyrazów związanych ze sferą fizjologii i seksualności człowieka pojawia się metonimiczne przeniesienie znaczeń (z części ciała na całość), przy tym nazwy żeńskich organów płciowych mogą być używane jako inwektywy w stosunku do osób płci męskiej, co wzmacnia dodatkowo siłę użytego wulgaryzmu. W języku angielskim i niemieckim zjawisko to zostało odnotowane przez Keitha ALLANA (1990) i Gabriele KLOCKE (2005)¹⁴. Takie zachowania są zatem zdeterminowane kulturowo.

W grudniu 2010 roku lubelska prokuratura umorzyła śledztwo dotyczące znieważenia policjanta na służbie, do którego powiedziano: *Zamknij się, psie*. Śledztwo zostało umorzone, gdyż nadawca – według mnie bardzo obraźliwego – komunikatu uzasadniał, że dla niego słowo *pies* było synonimem policjanta, podając tytuły filmów *Psy* i *Pitbull*. Podobnie stwierdziła biegła – językoznawca. Tłumaczyła ona, że „psów używa się, trenuje i wykorzystuje do tropienia przestępców”, a określenia *pies używa się dziś równie często jak glina, gliniarz czy stróż prawa*, nawet w mediach¹⁵.

W grupie słownictwa związanego z ułomnościami ciała i ducha znalazły się słowa odzwierciadlające różny stopień upośledzenia umysłowego i zarzucające odbiorcy brak wiedzy i inteligencji typu *głupi, debil, kretyn, nienormalny, wariat, stuknięty, nieuk, idiota, bałwan*, a w grupie słownictwa odnoszącego się do sposobu bycia wskazanie na negatywne cechy charakteru (typu *nierób, pajac*). Obniżenia statusu odbiorcy dokonuje się przez porównanie do przedmiotów (*szmata, pała*). W grupie słownictwa związanego ze światem roślin pojawiły się określenia odnoszące się do niskiego poziomu umysłowego odbiorcy (*głęb lekcew. a. pogard. 'człowiek niezdolny, nieinteligentny' – USJP*), a drugi do jego pochodzenia (*burak* pot. pogard. 'o osobie pochodzącej ze wsi' – USJP)¹⁶.

Autorzy artykułu proponują neutralizowanie poziomu agresji rozmówcy z wykorzystaniem zasad Penelope BROWN i Stevena C. LEVINSONA (1987) poprzez: demonstrowanie solidarności z rozmówcą¹⁷, brak demonstrowania ekspresji¹⁸, uchylanie się od sformułowań, które dadzą się jednoznacz-

¹⁴ Nazw męskich organów płciowych nie przenosi się na kobiety.

¹⁵ <http://www.sfora.pl/Zamknij-sie-psie-To-nie-obraza-policji-a27460> [22.12.2010].

¹⁶ Zainteresowanych wynikami badań odsyłam do STAWNICKA, KASZUBA, 2011.

¹⁷ Poszukiwanie zgody poprzez np. bezpieczne tematy, unikanie niezgody przez np. sygnały potwierdzenia, pseudozgody, budowanie wspólnego tła, zrozumienia potrzeb partnera i troski o ich spełnienie, potwierdzanie wzajemności.

¹⁸ Bycie niebezpośrednim, brak okazywania partnerowi względów, wyzbycie się nadmiernego entuzjazmu.

nie zinterpretować¹⁹, stosowanie efektów paralingwistycznych²⁰ (STAWNICKA, KASZUBA, 2011: 237).

Rozważania na temat agresji werbalnej skierowanej do policjantów na służbie zakończę fragmentami artykułów prasowych poświęconych opisywanym badaniom:

– Każdy z funkcjonariuszy podkreślał, że z roku na rok skala agresji wobec nich wzrasta – mówi profesor Stawnicka. Potwierdzają to dane prokuratury, która w 2006 r. wszczęła 1,2 tys. spraw dotyczących znieważenia funkcjonariuszy. W 2010 r. było ich już prawie 1,8 tys.²¹

W styczniowym numerze „Policji 997” ukazał się artykuł Aleksandry WICIK *Czy pies (się) obraża?* (WICIK, 2013: 10–11), w którym autorka przedstawiła między innymi zarys projektu *Komunikacja społeczna Policji* z podkreśleniem mojego uczestnictwa w patrolach i interwencjach ślaskich policjantów i zaobserwowanych ich wielkich kompetencji zawodowych, w tym komunikacyjnych.

Wyniki badań były eksponowane przez prasę. Oto tytuły niektórych artykułów:

Policjant na co dzień musi zmagać się z inwektywami²².

Policjanci są obrzucani stekiem wyzwisk²³.

Policjanci coraz bardziej narażeni na agresję²⁴.

Policjanci interweniują, młodzi ludzie kpią i przeklinają²⁵.

¹⁹ Sugerowanie, używanie metafor, dwuznaczności, uogólnień.

²⁰ Uśmiechanie się, spokojny ton głosu, kontrolowanie mimiki, przyjęcie właściwej pozycji ciała, używanie elementów proksemicznych.

²¹ http://katowice.gazeta.pl/katowice/1,35063,12475235,Policjanci_sa_obrzucani_stekiem_wyzwisk__Najgorsze.html#ixzz2ZqVEnhzy. Inne wybrane strony poświęcone omawianej tematyce: <http://wiadomosci.onet.pl/regionalne/slask/policjant-na-co-dzien-musi-zmagac-sie-z-inwektywami,1,5288963,wiadomosc.html>; <http://www.tvp.pl/katowice/aktualnosci/roz-maitosci/policjant-na-co-dzien-musi-zmagac-sie-z-inwektywami/8918592>; <http://www.hot-money.pl/Ludzie-nie-szanuja-policjantow-a27324/3>.

²² <http://wiadomosci.onet.pl/slask/policjant-na-co-dzien-musi-zmagac-sie-z-inwektywami/e329g> [27.10.2012].

²³ http://katowice.gazeta.pl/katowice/1,35019,12475235,Policjanci_sa_obrzucani_stekiem_wyzwisk__Najgorsze.html [13/09/2012].

²⁴ <http://www.raciborz.com.pl/art26525.html>

²⁵ [atemat.pl/64299,policjanci-interweniuja-mlodzi-ludzie-kpia-i-przeklinaja-czy-polska-Policja-ma-problem-z-rozpuszczona-gimbaza](http://www.raciborz.com.pl/art26525.html).

Prof. Paweł Moczydłowski, socjolog i kryminolog, w rozmowie z A. Gajdarską i A. Zawiszą na temat agresji młodych ludzi skierowanej do policjantów podkreśla, że manifestacje młodzieży w stosunku do Policji są zwrócone głównie do swojego środowiska. Poprzez atakowanie Policji młodzież usiłuje sobie wyrobić pozycję w grupie rówieśników. Podkreślił, że od Policji wymagamy zbyt dużo. To nie Policja wychowuje, lecz rodzice. I jeśli dochodzi do naruszenia prawa, Policja musi reagować. Młody człowiek zostaje ukarany i pozostaje w policyjnej kartotece. A przecież – jak podkreśla autor wypowiedzi – *Młody człowiek nie powinien mieć innego kontaktu z Policją niż ten, gdy policjant mu w czymś pomaga*²⁶.

Na Mazowszu istniało w średniowieczu prawo, które pozwalało na uniewinnienie oskarżonego, jeśli dopuścił się przestępstwa po zaistnieniu tzw. *incipium*, czyli początku (zaczepka czynna lub słowna, tj. „dawanie złych słów”) (RAFACZ, 1931: 11–33 za PEISERT, 2004: 76)²⁷.

Leksykalne środki wyrażania agresji werbalnej można postrzegać jako realizację aktów zagrażających twarzy. Akty zagrażające twarzy (*face threatening acts* = FTA) ograniczają odbiorcę w samostanowieniu, w wolności własnego terytorium. Takich aktów jest bardzo wiele, a partnerzy interakcji świadomi tego i negatywnych skutków takich zagrożeń, starają się unikać takich aktów w interakcji, jeśli natomiast dojdzie do konfliktu, łagodzić go. Z faktu unikania otwartej realizacji aktów zagrażających twarzy wynika komunikacja niejednoznaczna, niebezpośrednia, co pozwala uniknąć sankcji społecznych i prowadzi do zachowania zarówno twarzy nadawcy komunikatu, jak i twarzy adresata (PODOBIŃSKA, 2003: 198; YAHYA-OTHMAN, 1997: 140)²⁸.

Przytoczę w tym miejscu przykład Zofii PODOBIŃSKIEJ (2003: 189–200) z artykułu *Złość wypisana. Kanga jako forma komunikacji zanzibarskich kobiet*. Otóż w społeczności muzułmańskiej prawa kobiet są bardzo ograniczone. Kobiety powinny okazywać uległość i szacunek, skromność, uniżoność. Mogą jednak wyrażać negatywne emocje w bardzo oryginalny sposób, dzięki tradycyjnemu strojowi. *Kanga* pełni funkcję strategii komunikacyjnej o charakterze niebezpośrednim, zapewniając unikanie otwartej komu-

²⁶ <http://www.przegląd-tygodnik.pl/pl/artykul/psy-niebezpieczenstwie>.

²⁷ Początkiem mogły być różne zniewagi słowne: zarzucanie kobiecie niewłaściwego prowadzenia, że jest kobietą lekkich obyczajów, zarzucanie komuś, że jest córką lub synem źle prowadzącej się kobiety.

²⁸ Przytaczam ten przykład w STAWNICKA, 2012a.

nikacji. Można uniknąć w ten sposób sankcji społecznych (PODOBIŃSKA, 2003: 189–200)²⁹.

Bibliografia do rozdziału IX

- Agresja i metody jej przeciwdziałania. Odniesienia do praktyki edukacyjnej i działań prewencyjnych Policji. Materiały z konferencji zorganizowanej w Centrum Szkolenia Policji 21.10.1993.* Legionowo 1994.
- ALLAN K., 1990: *Some English Terms of Insult Invoking Sex Organs: Evidence of a Pragmatic Driver for Semantics*. W: *Meanings and Prototypes: Studies in Linguistic Categorization*. Red. L. Savas TSOHATZIDIS. London–New York, s. 150–194.
- ANTOSIK W., JASKŁOWSKA-FERRERA B., KARDASZ M., 2009: *Słownik wiedzy o kulturze*. Warszawa.
- BROWN P., LEVINSON, S.C., 1987: *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge.
- CZELAKOWSKA A., 2006: *Kilka uwag o aktach językowego znieważania*. „Język Polski”, nr 1, s. 20–26.
- DĄBROWSKA A., NOWAKOWSKA A., red., 2005: *Życzliwość i agresja w języku i kulturze*. W: „Język a Kultura”. T. 17. *Życzliwość i agresja w języku i kulturze*. Red. A. DĄBROWSKA, A. NOWAKOWSKA, Wrocław.
- FLYNN C.P. 1977: *Insult and Society. Patterns of Comparative Interaction*. Port Washington.
- GAJDA S., 2002: *Agresja językowa w stosunkach międzyludzkich*. W: *Język narzędziem myślenia i działania. Materiały z konferencji zorganizowanej z okazji 100-lecia „Poradnika Językowego” (Warszawa 10–11 maja 2001)*. Red. W. GRUSZCZYŃSKI. Warszawa, s. 59 – 66.
- GROCHOWSKI M., 1990: *Wprowadzenie do analizy przekleństwa*. „Acta Universitatis Nicolai Copernici. Filologia Polska”, t. 34, s. 83–99.
- Grochowski M., 1991: *Przekleństwo i wulgaryzm jako kwalifikatory pragmatyczne jednostek leksykalnych*. „Acta Universitatis Nicolai Copernici. Filologia Polska”, nr 36, s. 3–26.
- Grochowski M., 1995: *Słownik polskich przekleństw i wulgaryzmów*. Warszawa.
- KACAK P., 2013: *Wpisane w zawód?* „Policja 007”, nr 1, s. 12–14.
- KLOCKE G., 2005: *Formelhafte verbale Beamtenbeleidigung im Deutschen*. „Zeitschrift für angewandte Linguistik”, t. 42, s. 1–23.
- MONTAGU A., 1967: *The anatomy of swearing*. London.

²⁹ *Kanga* to kupon tkaniny z bawełny zadrukowany wzorami i z napisem drukowanym. Składa się z dwóch wzorzystych, prostokątnych kawałków materiału, z których jeden upina się jak chustę, a drugi jak spódnicę.

- MOŚCICKA A., MERECZ D., 2003: *Agresja w miejscu pracy – źródła, formy, grupy ryzyka, konsekwencje*. „Medycyna Pracy”, t. 54 (4), s. 361–368.
- OLSZAŃSKA A., 1994: *Symptomy zachowań agresywnych*. W: *Agresja i metody jej przeciwdziałania. Odniesienia do praktyki edukacyjnej i działań prewencyjnych Policji. Materiały z konferencji zorganizowanej w Centrum Szkolenia Policji 21.10.1993*. Legionowo, s. 32–36.
- PEISERT M., 2004: *Formy i funkcje agresji werbalnej: próba typologii*. Wrocław.
- PILCH T., red., 2005: *Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku*. Warszawa.
- PISARKOWA K., 1978: *Hasło „honor” jako przedmiot analizy pragmatycznojęzykowej*. „Polonica”. T. 4.
- PODOBIŃSKA Z., 2003: *Złość wypisana. Kanga jako forma komunikacji zanzibarskich kobiet*. W: *Anatomia gniewu. Emocje negatywne w językach i kulturach świata*. Red. A. DUSZAK, N. PAWLAK. Warszawa, s. 189–200.
- RAFACZ J., 1931: *Instytucja początku w prawie mazowieckim*. „Themis Polska”, t. VI, seria III, s. 11–30.
- SATKIEWICZ H., 2000: *Językowe przejawy agresji w mediach*. W: *Język w mediach masowych*. Red. J. BRALCZYK, K. MOSIOŁEK-KŁOSIŃSKA. Warszawa, s. 28–33.
- STAWNICKA J., KASZUBA D., 2011: *Agresja werbalna wobec policjantów. Raport z badań ankietowych*. W: *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych II*. Red. J. STAWNICKA, D. BIEL. Katowice, s. 220–239.
- WARCHOL G., 1998: *Workplace violence 1992–96*. Bureau of Justice Statistics. Washington.
- WICIK A., 2013: *Czy pies (się) obraża?* „Policja 997”, nr 1, s. 10–11.
- YAHYA-OTHMAN S., 1997: *If the cap fits: kanga names and women’s voice in Swahili society*. „Afrikanische Arbeitspapiere”, t. 51, s. 135–149.
- ZIMBARDO P., 1994: *Psychologia i życie*. Przeł. J. RADZICKI. Warszawa.

Rozdział X

Budowanie wizerunku Policji poprzez marketing narracyjny

Rewolucja XXI wieku nie przebiega w informacji, ale w komunikacji

MISTEWICZ, 2011: 18

Aby zaistnieć w świadomości odbiorców i zdobyć ich zaufanie, osoby publiczne oraz firmy muszą kontaktować się z odbiorcami, a kontakty są warunkowane funkcjonowaniem spójnego i pozytywnego wizerunku firm lub osób na rynku. Niniejszy rozdział poświęcony jest zagadnieniu budowania wizerunku Policji ze szczególnym uwzględnieniem jednego z nowoczesnych sposobów budowania wizerunku firmy, którym jest marketing narracyjny. W pierwszej części rozdziału, wychodząc od definicji wizerunku, skoncentrowałam się na kwestii czynników kształtujących wizerunek Policji. Następnie określiłam istotę marketingu narracyjnego, aby przejść do wyznaczenia cech narracji. W oparciu o wskazane rozważania możliwe stało się wskazanie roli Policji w kształtowaniu własnego wizerunku poprzez marketing narracyjny, a także roli podmiotów pozapolicyjnych w kształtowaniu wizerunku Policji poprzez marketing narracyjny. Zaproponowałam także program kursu dla funkcjonariuszy Policji nt. *Kreowanie wizerunku Policji poprzez marketing narracyjny*.

Definicja wizerunku. Wizerunek Policji (wybrane zagadnienia)

Termin *wizerunek* wywodzi się z języka łacińskiego (*imago*) i oznacza *sposób, w jaki dana osoba lub rzecz jest widziana, przedstawiana* (USJP). Jest to *pierwowzór, odbicie, obraz [...] wykreowany przez daną osobę (lub na jej użytek przez innych) obraz własnej osobowości* (ALTKORN, 2004: 13–14). To także publiczne oblicze osoby lub organizacji, często kreowane przez specjalistów, przedstawiające ją w korzystnym świetle. Kreowanie wizerunku ma służyć zdobywaniu społecznej akceptacji dla działalności osoby lub firmy, a wynika z naszego subiektywnego wyobrażenia o firmie (ALTKORN, 2004: 13–14). Wizerunek powstaje w wyniku odpowiedzi na bodźce przekazywane klientom przez organizację.

Wizerunek jest wyobrażeniem, *jakie jedna lub wiele publiczności ma o sobie, przedsiębiorstwie lub instytucji. Nie jest to obraz rzeczywisty, dokładnie i szczegółowo nakreślony, ale raczej mozaika wielu szczegółów, podchwyconych przypadkowo, fragmentarycznie, o nieostrych granicach* (WÓJCIK, 2001: 43), jest to obraz firmy wśród ludzi (BUDZYŃSKI, 2003: 12–13). Budowa wizerunku jako całości (*corporate relations*) jest jedną z gałęzi działalności public relations obok kontaktów z mediami (*media relations*), kontaktów pracowniczych (*internal relations*) oraz – co jest szczególnie ważne dla Policji – relacji ze wspólnotami lokalnymi (*community relations*) (WÓJCIK, 2005: 59).

Wyróżnia się kilka typów wizerunku:

- wizerunek zwykły (opinie na temat firmy, postrzeganie organizacji na zewnątrz);
- wizerunek lustrzany (postrzeganie organizacji przez samą siebie, przez kierownictwo i pracowników);
- wizerunek pożądaný (wizerunek oczekiwany, do którego dąży firma, często idealistyczny i niemożliwy do zrealizowania);
- wizerunek optymalny (wyraża możliwe do osiągnięcia cele i stanowi motywację do dalszych działań) (ROZWADOWSKA, 2002: 57)¹.

Wizerunek ulega modyfikacjom, a duży wpływ na jego modyfikacje mają liderzy opinii publicznej oraz organizacje społeczne, kontakty klientów z pracownikami instytucji, doświadczenia własne wyniesione z tych kontaktów, logo i barwy firmy, wystrój wnętrza czy lokalizacja i standard obsługi klien-

¹ Celem działań organizacji powinno być osiągnięcie wizerunku pożądanego, w praktyce osiąga wizerunek optymalny.

tów. Wizerunek firmy powinien być dokładnie zaplanowany, a jego kształtowanie powinno odbywać się po dokładnej analizie sytuacji oraz podlegać kontroli. Działalność w zakresie *public relations* (dalej PR) powinna być nastawiona na długofalowość i planowanie. Czy jednak taki charakter działań jest charakterystyczny dla PR w Policji? Podkreśla się nieprzywiązywanie należytej wagi do związku pomiędzy komunikowaniem się z otoczeniem a skutecznością działań Policji (CIEPIELA, 2007: 154). W mediach eksponowane są spektakularne akcje zatrzymań groźnych przestępców, brak natomiast eksponowania roli policjanta pierwszego kontaktu w zapewnieniu bezpieczeństwa obywatela, roli przyjaznego i kompetentnego patrolu policyjnego, informacji na temat programów informacyjno-edukacyjno-prewencyjnych Policji. Strategie zarządzania i strategie komunikacyjne Policji powinny uwzględniać te elementy (CIEPIELA, 2007: 156).

Pozytywny i spójny wizerunek firmy to cel nadrzędny, który wpisuje się ostatecznie przede wszystkim w *corporate identity* (całościową identyfikację przedsiębiorstwa)². Dobry wizerunek jest jednak wypadkową komunikowania wewnętrznego i zewnętrznego.

Istota marketingu narracyjnego

Marketing jest sposobem rozumienia środowiska i umiejętnością udzielenia właściwej odpowiedzi na rozpoznane w nim potrzeby. Marketing narracyjny propaguje w Polsce Eryk MISTEWICZ. Niedawno ukazała się książka jego autorstwa pt. *Marketing narracyjny. Jak budować historie, które sprzedają* (2011)³. Celem marketingu narracyjnego jest tworzenie opowieści zmieniających myślenie ludzi, a co za tym idzie – myślenie społeczne. Polega zatem na umiejętnym operowaniu słowem. Istota marketingu narracyjnego opiera się na założeniu, że dzisiejszy człowiek zasypywany jest natłokiem informacji. Jeśli ktoś chciałby poświęcić na przejrzenie każdej strony internetowej minutę, to musiałby żyć 300 tysięcy lat (MISTEWICZ, 2009; 2011: 16).

² *Corporate identity* to przekazanie informacji, czym jest przedsiębiorstwo i co chce osiągnąć poprzez obraz, zachowania i dźwięk.

³ Ujęcie autora – medioznawcy – nie jest ujęciem lingwistycznym. Najbardziej istotne parametry językowe narracji marketingowej, ze szczególnym uwzględnieniem marketingu społecznego, w którym budowanie wizerunku instytucji jest problemem zasadniczym, zawarte zostały w monografii Przemysława ŻYWCZYŃSKIEGO *The Axiology of Spoken Interaction. An Essay on the Organization of Conversational Behaviour* (2010). Ideę marketingu narracyjnego Eryk MISTEWICZ propaguje także jako felietonista tygodnika „Uważam Rze”.

Poprzez opowieści buduje się więź z odbiorcą (MISTEWICZ, 2011: 43; MANDELBAUM, 2003: 624). Opowiadanie pozwala odbiorcy uwolnić się od chaosu we współczesnym świecie, pozwala zapoznać się z doświadczeniami innych, podpowiada nie wprost, jak żyć (MISTEWICZ, 2011: 49). Narracja pobudza wszystkie zmysły, pozwala zapamiętać elementy przekazywanej treści, powoduje zaangażowanie słuchaczy (MISTEWICZ, 2011: 213; PRATKANIS, ARONSON, 2003: 152–154)⁴. Nie da się również przecenić znaczenia monografii naukowej Katarzyny WYRWAS *Opowiadania potoczne w świetle genologii lingwistycznej* (2013) wydanej nakładem Wydawnictwa Uniwersytetu Śląskiego. W tej znakomitej książce autorka między innymi prezentuje różne rozumienia pojęcia *narracji*, będącego przedmiotem zainteresowania wielu dyscyplin naukowych, ukazuje opowiadanie jako składnik rozmowy, uwzględnia szczegółowy opis wzorca gatunkowego opowiadania potocznego w czterech jego aspektach i analizuje modele strukturalne opowiadań potocznych.

Opowieści w historii ludzkości pozwalały kształtować życie społeczne, służyły podtrzymywaniu życia religijnego i umacniały funkcjonowanie władzy politycznej. W dzisiejszym świecie opowieści przyczyniają się do realizacji celów marketingowych (DAHLÉN, LANGE, SMITH, 2010: 13; MANDELBAUM, 2003: 595). Opowieść jako narzędzie łagodnej perswazji buduje relacje ze słuchaczem, który zostaje zaabsorbowany historią i uświadamia sobie, że połączony jest z opowiadającym poprzez wspólny cel. Angażowanie się słuchacza w budowę nowej rzeczywistości następuje poprzez zaangażowanie w opowieść i poprzez wciągnięcie w ideę propagowaną przez nadawcę.

Dotarcie do słuchaczy poprzez opowieści możliwe jest dzięki poznaniu ich potrzeb i problemów. Opowiadana historia ma podsunąć rozwiązanie tych problemów (MISTEWICZ, 2011: 81). Narracje muszą być prawdziwe. Nie można posługiwać się kłamstwem, gdyż to szkodzi wizerunkowi (MISTEWICZ, 2011: 66, 121, 216). Słuchacze muszą się identyfikować z bohaterem historii (MISTEWICZ, 2011: 99–101). Opowieść, pozbawiona pretensjonalności i podstępów, oryginalna, nie powinna zawierać zbyt wielu szczegółów, powinna natomiast być obrazowa, gdyż obrazy przemawiają silniej niż pojedyncze słowa (MISTEWICZ, 2011: 68, 216). Mówca powinien być godny zaufania, nastawiony życzliwie do słuchaczy, wiarygodny i ogarnięty pasją (PRATKANIS, ARONSON, 2003: 48–49; DAHLÉN, LANGE, SMITH, 2010: 16; GERSIE, KING, 1999: 29).

⁴ Niewątpliwie „biblią marketingu narracyjnego” jest książka *The Handbook of Business Discourse*. Red. F. BARGIELA-CHIAPPINI (2009).

W technikach sprzedaży stosuje się obecnie najnowsze *techniki storytelingowe* (FOG, BUDTZ, MUNCH, BLANCHETTE, 2013). Specjaliści od technik sprzedaży posługują się technikami *storytellingu*, budując skuteczne przekazy o charakterze narracyjnym w celu osiągnięcia zamierzonego efektu. Zbudowanie takiego przekazu wymaga posiadania wiedzy z różnych obszarów: psychologii, socjologii, sposobu doskonalenia występów publicznych, autoprezentacji oraz sztuki pisania scenariuszy. Na tej podstawie nadawcy budują indywidualny styl narracji. Wśród książek i artykułów z tego zakresu na uwagę zasługują:

BOJE D.M., 2001: *Narrative Methods for Organizational and Communication Research*. London.

BOJE D.M., TOURANI N., 2012: *Storytelling, czyli o materialności praktyk opowiadania*. Przeł. M. HOFFNER. W: *Badania jakościowe. Podejścia i teorie*. Red. D. JEMIELNIAK. Warszawa.

BOJE D.M., 1991: *The Storytelling Organization: A Study of Story Performance in an Office Supply Firm*. „Administrative Science Quarterly”, t. 36 (1), s. 106–126.

BROWN J.S., DENNING S., GROG K., PRUSAK L., 2005: *Storytelling in Organizations: Why Storytelling is Transforming 21st Century Organizations and Management*. Burlington–Oxford.

BURCZYŃSKA E., *Storytelling – sposób na zarządzanie informacją*⁵.

FAZLAGIĆ J., *Storytelling w zarządzaniu wiedzą*⁶.

FOG K., BUDTZ C., MUNCH P., BLANCHETTE S., 2013: *Storytelling. Narracja w reklamie i biznesie*. Przeł. J. WASILEWSKI, B. BRACH. Warszawa.

GABRIEL Y., 2000: *Storytelling in Organizations – Facts, Fictions and Fantasies*. Oxford.

KAMIŃSKI K., *Storytelling – sposób na informację*⁷.

Skoro menadżerowie w firmach koncentrują się na komunikacji i motywowaniu podwładnych przy pomocy racjonalnych argumentów, zapominają o emocjach, to właśnie *storytelling* pomaga w rozbudzaniu wyobraźni oraz wspiera wymianę myśli (BURCZYŃSKA, 2012). Opowieści mogą dotyczyć przypadków nie tylko klasycznych, ale też skrajnych i nietypowych, przy tym najczęściej odnoszą się do: doświadczeń (na podstawie wcześniejszych doświadczeń można dokonać analizy zagadnień trudnych i wyciągnąć z nich wnioski); etyki (można prowadzić dyskusje nad etyką w celu zbadania pro-

⁵ www.pi.gov.pl/PARP/chapter_86197.asp?soid=BC9D2483B307486091963C5EFA716B22 [20.02.2012].

⁶ <http://fazlagic.pl/zarzadzanie-wiedza/storytelling-w-zarzadzaniu-wiedza>.

⁷ <http://kadry.nf.pl/Artykul/10575/storytelling-sposob-na-informacje/motywacja-sprzedaz-storytelling-techniki-sprzedazy> [06.04.2010].

blemów związanych ze zmianą); kultury przywództwa i przedsiębiorstwa (historie budują więź i zaufanie, pozwalają na dzielenie się wiedzą); zmian (managerowie mogą zebrać wiadomości związane z projektem / inicjatywą, z których ułożą opowiadania na przyszłość)⁸; ryzyka – poprzez opowiadanie można analizować bieżące problemy; prezentacji (opowieści utrzymują uwagę słuchaczy dłużej niż prezentacje, gdyż odbiorca zostaje zaangażowany, wspomagając rozumienie przekazywanej treści poprzez rysunki, metafory i zapamiętywanie); edukacji (prezentowanie kluczowych momentów z życia firmy, stawianie pytań, przedstawianie obserwacji i interpretowanie, po czym dyskutowanie na temat najlepszych rozwiązań) (BURCZYŃSKA, 2012).

Cechy dobrej narracji

Narracja w XX wieku stała się jedną z podstawowych kategorii w poetyce. Ogromna w tym zasługa Władimira PROPPA, którego dzieło *Morfologia bajki* stało się inspiracją do badań w tekstach nie konkretnych treści, a schematów narracyjnych. Narracja stała się obiektem zainteresowania psychologii, socjologii i filozofii. Narracja jest specyficznym sposobem komunikowania, w którym nadawca konstruuje własną tożsamość⁹. Narracja to uporządkowany ciąg opisowy, który ma być zapisem pewnych zdarzeń. *Narracje to opowieści skonstruowane, które stanowią próbę wyjaśnienia funkcjonowania świata. Dostarczają nam struktur rozumienia i reguł odniesienia dotyczących konstrukcji świata społecznego, udzielając tym samym odpowiedzi na pytanie, jak mamy żyć* (BARKER, 2005: 11)¹⁰. Analiza narracji jest wykorzystywana przez psychologię w terapii.

Opowiadanie i słuchanie historii niewątpliwie stymuluje wyobraźnię. *Nie możemy porównywać produkowania obrazów przez nasze wewnętrzne oko z przyswajaniem narzucanych nam obrazów przez programy telewizyjne. Kiedy wewnętrzne oko się zamyka [...] nasza zdolność wyobrażania sobie zaczyna zanikać. Stajemy się pojemnikami i powielaczami pozbawionymi kontaktu z naszym oryginalnym i wyjątkowym głosem. [...] choć akceptuje-*

⁸ Mogą to być anegdoty, wnioski, zdjęcia, nagrania ze spotkań.

⁹ Psychologiczno-socjologiczno-językoznawcza teoria narracji i metodologiczne założenia prowadzenia badań nad tym zjawiskiem komunikacyjnym są przedmiotem rozważań Agnieszki DZIOMB (2010: 1–10).

¹⁰ Trzeba jednak dodać, iż Chris BARKER ogranicza narrację wyłącznie do tekstów pisanych.

my założenie, że nieco aktywności fizycznej jest niezbędne dla zdrowia naszego ciała, to nadal niechętnie przyznajemy, iż wyobraźnia, jedna z naszych funkcji psychicznych, również musi być poddawana ćwiczeniom. To podstawowe źródło aktywności, które pobudza naszą kreatywność, potrzebuje stymulacji i praktyki, abyśmy osiągnęli sukces (GERSIE, KING, 1999: 21). Analizę pojęcia narracji rozpocznę od określenia jego zakresu. Wskazuje ona, że w humanistyce narrację traktuje się jako tekst jednostkowy, którym jest dowolna wypowiedź w języku naturalnym, zarówno „wielka” (*Pan Tadeusz*), jak i „mała” (historie z dzieciństwa opowiadane wnukom przez babcię, niepublikowane opowiadania nieznanych autorów), ustna albo też pisana. Za narrację uznaje się także tekst kultury (np. mit o Edypie, który jest obiektywnym elementem kultury i nie stanowi własności jakiegokolwiek podmiotu) i nie da się zredukować do prostej sumy wszystkich tekstów, jakie na dany temat wypowiedziano lub napisano. Może być także tekstem osoby (DRYLL, 2004: 9–12). Nawet przypadkowe zdarzenia można uczynić interesującymi dla odbiorcy poprzez nadanie im spójnej całości. Narracja może zatem być uznana za próbę stworzenia przez człowieka pewnej konstrukcji rzeczywistości. Oto w roku 1938 słuchowisko radiowe „Wojna światów” wywołało panikę w całych Stanach Zjednoczonych. Celem audycji było zbadanie zachowania społeczeństwa w warunkach ogólnokrajowej paniki. Ponad milion słuchaczy wierzyło, że mają do czynienia z prawdziwą inwazją Marsjan, i podejmowało różnego rodzaju akcje związane z inwazją¹¹. Potwierdziła się zatem teza, że narracyjny sposób interpretowania świata nie opiera się na logice argumentów, lecz na analogii do życia. Zdarzenia opowiadane są łatwiejsze do wyobrażenia oraz bardziej prawdopodobne niż zdarzenia opisywane. Potwierdzają się zatem słowa Jerome’a S. BRUNERA: *Życie nie jest «takie jakie jest», ale takie, jak się je interpretuje i reinterpretuje, opowiada i jeszcze raz opowiada* (BRUNER, 1990: 4).

Schemat narracyjny, czyli dramatyczny model określonej sfery świata, modeluje: bohaterów, wartości, intencje i plany realizacji, komplikacje, uwarunkowania i szanse przezwyciężenia trudności oraz realizację intencji (TRZEBIŃSKI, 2001: 20). Narracja porządkuje wiedzę o świecie społecznym, tj. o ludziach i relacjach, które ich łączą. Jednostki narracyjne (zwane schematami) zawierają wiadomości dotyczące bohaterów (aktorów) danej historii, ich wartości oraz intencji (wraz z planami realizacji), możliwych komplika-

¹¹ <http://radtrap.wordpress.com/2012/05/23/propaganda-ufo-wojna-swiatow-wellesa/> [23.12.2012].

cji, które czekają bohaterów, uwarunkowań i szans realizacji intencji i planów, wyników działań podjętych przez bohaterów (TRZEBIŃSKI, 2001: 23).

Jerzy TRZEBIŃSKI (2001) prowadził badania polegające na analizie językowej spisanych przez badanych opowieści. Badania te wykazały, że osoby, które potrafią tworzyć spójne narracje na swój temat, odnoszą w większym stopniu powodzenie w życiu niż osoby, które takiej zdolności nie posiadają. Autor podkreśla konieczność udziału lingwisty w badaniach, nie precyzuje jednak, na czym ten udział miałby polegać. Lingwista miałby badać kwestie narracyjności opisu, intencje bohaterów, opisy komplikacji i radzenia sobie z nimi (TRZEBIŃSKI, 2001: 45–47).

Dobre opowiadanie składa się z następujących elementów: stagnacja, moment wyzwalający akcję, poszukiwanie, zaskoczenie, dokonanie ważnego wyboru, punkt kulminacyjny, zwrot akcji oraz rozwiązanie (KORPOLANDIA, 2005: 51).

Opowiadać to prowadzić dialog, opowiadać to uczestniczyć w dialogicznym procesie, jaki ma miejsce pomiędzy narratorem a słuchaczem. Bez współdziałania narratora ze słuchaczami komunikacja nie będzie przebiegała prawidłowo, gdyż nie zrealizuje się jeden z komponentów procesu komunikacji – sprzężenie zwrotne.

Trzeba podkreślić, że narrator opowiada nie tylko przy pomocy języka, ale i poprzez komunikaty niewerbalne, akcentuje niektóre wyrażenia, robi pauzy, zmienia szybkość mówienia, specyficzny i zmieniający się rytm wypowiedzi dodaje kolorytu wypowiedzi. Budowanie narracji to zawsze działanie kreatywne. Przytoczę znaczący cytat potwierdzający słuszność wykorzystywania opowieści w promowaniu idei: *era dominacji umysłów ścisłych już przeminęła. Przyszłość należy do innego rodzaju ludzi z innym rodzajem umysłu: do projektantów, wynalazców, nauczycieli, gawędziarzy, czyli do kreatywnych i przepełnionych empatią prawopółkulowych myślicieli* (PINK, 2009). W dzisiejszych czasach na początku XXI wieku kluczowe znaczenie ma podejście kreatywne do istniejących problemów poprzez współdziałanie naukowców, inżynierów, managerów, artystów tworzących nowe idee (FLORIDA, 2002; za: HAJDAS, 2011: 117). *Storytelling* to zdolność tworzenia i rozwijania narracji angażującej słuchaczy. Zainteresowanie *storytellingiem* z punktu widzenia marketingu pojawiło się niedawno¹². Piszą o tym Michael S. POULTON w artykule *Organizational Storytelling, Ethics and Morality: How Stories Fra-*

¹² O roli opowieści w budowaniu i wzmacnianiu kultury organizacyjnej piszą POULTON, 2005; MARSHALL, ADAMIC, 2010 (za: HAJDAS, 2011: 117).

me Limits of Behavior in Organizations (2005) oraz John MARSHALL i Matthew ADAMIC *The Story is the Message: Shaping Corporate Culture* (2010).

Ida KURCZ (2000) nazywa dyskursem narracyjnym formę komunikacji międzyludzkiej polegającą na tym, że ludzie opowiadają sobie nawzajem historie. Tutaj pojęcie dyskursu rozumiane jest odmiennie niż w powyższych rozważaniach o tekstach kultury – oznacza zdarzenie komunikacyjne, formę interakcji werbalnej polegającej na przekazywaniu idei (VAN DIJK, 2001). Jest to np. rozmowa, opowiadanie, lekcja szkolna, wykład, sesja parlamentarna, rozprawa w sądzie. W narracji, którą zalicza się do dyskursu tekstowego, opisyje się zdarzenie lub serię zdarzeń w świecie rzeczywistym lub fikcyjnym. W toku narracji słuchacz tworzy sobie tzw. model sytuacyjny, reprezentację sytuacji, o której mowa. Analiza struktur narracji była przedmiotem zainteresowania lingwistów, semiotyków i literaturoznawców. Ida Kurcz przedstawia strukturę narracji następująco:

Tabela 3

Struktura narracji (za: KURCZ, 2000: 170)

1. Wstęp. Krótkie streszczenie lub zapowiedź, o czym będzie mowa.
2. Orientacja. Podanie ogólnych ram zdarzenia / zdarzeń.
3. Akcja. Podanie samych zdarzeń zwykle w kolejności ich przebiegu.
4. Ewaluacja. Podanie własnej oceny zdarzenia / zdarzeń.
5. Wynik lub rozwiązanie.
6. Koda. Zakończenie (np. <i>Czy coś podobnego wam się przydarzyło?</i>).

Narracja (opowiadanie) wpływa na budowanie relacji, które realizują się poprzez odsłanianie się (funkcja ekspresywna wypowiedzi), wywieranie wrażenia (funkcja impresyjna wypowiedzi) oraz dostosowywanie komunikatu do kontekstu relacji (funkcja fatyczna wypowiedzi). Wymienione funkcje są elementami procesu komunikowania wyróżnionymi przez Romana JAKOBSONA (1989). Lingwistyczny model komunikacji językowej JAKOBSONA opiera się na modelu matematycznym. JAKOBSON wyróżnił następujące funkcje językowe: funkcja ekspresyjna (emotywna), funkcja odniesienia (referencyjna), funkcja poetycka (estetyczna), funkcja fatyczna, funkcja meta-językowa i funkcja konatywna. Funkcja ekspresywna zdradza indywidualne, osobiste właściwości mówiącego. Jest to świadome przekazywanie emocji za pomocą środków językowych. Funkcja ta wyraża też odczucia nadawcy, a więc przyporządkowana jest nadawcy. Funkcja odniesienia (referencyjna,

przedstawieniowa) odnosi się do kontekstu – rzeczywistości, o której wypowiada się nadawca, i występuje w tekstach, które mają przekazywać informacje dotyczące otaczającego nas świata. Funkcja poetycka (estetyczna) odnosi się do komunikatu – nakazuje odbiorcy zwrócić na siebie uwagę. Funkcja fatyczna natomiast służy podtrzymaniu kontaktu, a funkcja meta-językowa koncentruje się na samym kodzie i tłumaczy sens kodu nadanego przez nadawcę. Posiadają ją teksty zajmujące się badaniem języka (lingwistyczne, językoznawcze).

Odróżnianie tekstów narracyjnych od opisowych może być rozumiane jako przejaw tzw. intuicji narracyjnej – zarówno dorośli, jak i dzieci bardzo łatwo identyfikują dobre (czyli przejawiające jak najwięcej strukturalnych właściwości) opowiadania (TRZEBIŃSKI, 2004: 63).

Rola Policji w kształtowaniu własnego wizerunku poprzez marketing narracyjny

Policja może korzystać z technik marketingu narracyjnego. Nie wszędzie liczą się fakty, dane, twarda logika i miarodajne efekty. W niniejszym podrozdziale postaram się wykazać, iż jednym z elementów budowania wizerunku Policji powinien być właśnie marketing narracyjny¹³. Chciałabym w tym miejscu nawiązać do dwóch artykułów Moniki HAJDAS:

Storytelling – nowa koncepcja budowania wizerunku marki w epoce kreatywnej (2011) i *Świętoszek czy buntownik? Kreowanie osobowości marki w oparciu o archetyp* (2006).

W pierwszym z nich autorka zaznacza, iż w literaturze przedmiotu daje się zauważyć kompleksowe podejście do *storytellingu*. Elementami tego podejścia są niewątpliwie: nadrzędny przekaz, konflikt i postacie (FOG, BUDTZ, YAKABOYLU, 2005) oraz archetyp (MARK, PEARSON, 2001; HAJDAS, 2006; HERSKOVITZ, CRYSTAL, 2010; za: HAJDAS, 2011: 117). Nadrzędny przekaz jest to pewne hasło przekazywane słuchaczom dla podtrzymywania pewnych wartości. W kampaniach marki *Mastercard* (*Bezcenne*) ten morał brzmi: *pewnych rzeczy nie można kupić za pieniądze*. W kampaniach *The Economist* hasło dotyczy uczenia się przez całe życie (HAJDAS, 2011: 117). A w Policji? Wśród zadań Policji wymienia się inicjowanie i organizowanie działań

¹³ O marketingu narracyjnym w kontekście budowania autorytetu Policji piszą Rita BĄKOWSKA i Agnieszka GIERZ w artykule *Autorytet opowiedziany. O nowoczesnych sposobach kreowania wizerunku Policji* (2013: 91–103).

mających na celu zapobieganie popełnianiu przestępstw i wykroczeń oraz zjawiskom kryminogennym oraz współdziałanie w tym zakresie z organami państwowymi, samorządowymi i organizacjami społecznymi. Pojawiają się liczne hasła będące właśnie nadrzędnym przekazem: *Żyj bezpiecznie, Bezpieczne weekendy, Nie reagujesz – akceptujesz, Stop przemocy w szkołach, Bezdomni, Świadomi – przygotowani – bezpieczni, Jesteśmy odpowiedzialni*. To hasła programów prewencyjnych realizowanych przez Policję. Jak zatem przekazywać wiedzę o uzależnieniach, zapoznawać z ofertą pomocową instytucji działających w interesie ochrony dzieci i młodzieży przed zachowaniami ryzykownymi, dostarczać informacji z zakresu edukacji prawnej, inicjować działania edukacyjne i włączać się w akcje organizowane przez inne instytucje i organizacje, przeprowadzać pogadanki profilaktyczno-edukacyjne między innymi na temat bezpiecznych zachowań dzieci i młodzieży, kontrolowanego dostępu do Internetu przez dzieci i młodzież? Jak zwiększać świadomość i wiedzę młodzieży z zakresu przeciwdziałania skutkom i minimalizowania skutków wystąpienia potencjalnego ataku terrorystycznego oraz zdarzeń kryzysowych będących skutkiem awarii technicznych lub wywołanych przez siły natury? Jak przełamywać bierność znacznej części społeczeństwa w stosunku do wydarzeń w najbliższym otoczeniu? Jak propagować współpracę z mieszkańcami i innymi służbami? Jak zwiększać bezpieczeństwo w ruchu drogowym? Jak kształtować bezpieczne zachowania uczestników ruchu drogowego?

Jednym ze sposobów udzielania odpowiedzi na te i inne podobne pytania, jednym ze sposobów realizacji działań w ramach propagowania bezpiecznych zachowań i realizacji programów informacyjno-prewencyjnych Policji jest niewątpliwie uprawianie marketingu narracyjnego w kontaktach z podmiotami pozapolicyjnymi.

W idei marketingu narracyjnego konflikt jest bardzo ważnym elementem opowieści. Wskazuje ideały i wartości, jakich marka broni, a przeciwko jakim występuje. Np. kampanie reklamowe poszczególnych marek zamierają wyrażone eksplicytnie czy implicytnie następujące elementy konfliktowe (kontrastowe):

The Economist – ciekawość świata kontra obojętność wobec otoczenia;

Dove – prawdziwe piękno kontra stereotypy wykreowane przez media;

Lego – kreatywna kontra zubożająca umysł rozrywka;

Nike – mentalność zwycięzcy przeciwko zgodzie na poddanie się, bycie drużym (HAJDAS, 2011: 118).

Ważnym elementem promowania marki są postacie. Do postaci opowieści należą: bohater dążący do realizacji określonego celu, adversarz¹⁴, który staje na drodze do realizacji tego celu, oraz beneficjent, który skorzysta na realizacji celu przez bohatera, a także inne postacie wspierające zarówno bohatera, jak i adversarza (HAJDAS, 2011: 118). Fabuła rozwija się zatem w konflikcie, przeciwstawienie i połączenie elementów wartości i antywartości daje pełną, spójną i przekonującą historię.

Podkreśla się także rolę archetypu w narracji. Archetypem jest zbiorowy wzór podstawowy o charakterze mitologicznym odnoszący się do ludzkości w ogóle, przekazywany z pokolenia na pokolenie, o znamionach zbiorowej świadomości (JUNG, 1993). Konsekwentne komunikowanie tożsamości marki oparte na archetypie z czasem nabiera cech archetypu. Brak archetypu mógłby spowodować ryzyko stworzenia wielu różnych i niepowiązanych z sobą narracji (HERSKOVITZ, CRYSTAL, 2010; za: HAJDAS, 2011: 118). Archetypem w narracjach jest przede wszystkim zwykły człowiek, który jest jednocześnie bohaterem. Oto przykładowe informacje prasowe zamieszczane przez oficerów prasowych komend na stronach internetowych:

Dyżurny będzińskiej Komendy uratował życie chorej kobiecie.

Oficer dyżurny Komendy Miejskiej Policji w Częstochowie uratował życie 2-tygodniowej dziewczynki. Gdyby nie jego opanowanie i wiedza medyczna, dziecko mogło się udusić.

Oficer dyżurny tarnogórskiej komendy przez telefon uratował życie rocznemu dziecku.

Starszy posterunkowy Marcin Leśniak z Żor uratował wczoraj młodego mężczyznę, który chciał rzucić się z wysokiego drzewa, by odebrać sobie życie.

Policjant uratował mężczyznę z pożaru.

Mundurowy wyważył drzwi i wyniósł 50-letniego mężczyznę z zadymionego mieszkania.

Sierż. Marcin Piechowski w sierpniu 2012 roku uratował 37-latka. Skierowany na interwencję funkcjonariusz, widząc tonącego, wskoczył do Brdy wspólnie z kolegą. Dzięki szybkiej i zdecydowanej akcji ratunkowej, w której po-

¹⁴ Adwersarzem może być także negatywnie nastawiona opinia publiczna.

mogli policjanci z drugiego patrolu oraz świadkowie zdarzenia, mężczyzna został uratowany.

Szkoda, że historie takie pozostają tylko na tych stronach, szkoda, że pozostają w świecie wirtualnym. Każda z tych historii – opowiedziana – miałaby inną siłę przebicia, szansę dotarcia do słuchaczy.

Czasem reputacja firmy jest tożsama z reputacją jej lidera. Lider pełni wtedy rolę *brand managera* czy raczej emisariusza marki, a historia jego życia, unikalny sposób patrzenia na świat czy biznes mogą stać się kanwą opowieści marki (MORLEY, 2009; za: HAJDAS, 2011: 118). Lider powinien charakteryzować się niekonwencjonalnym podejściem do realizacji zadań firmy, pomysłem, który zdołał zmienić sposób działania firmy, ciekawą osobowością i charyzmą, pasją w realizacji zadań na rzecz firmy, magnetyzmem, który przyciąga innych (HAJDAS, 2010). Czy tego elementu nie można wykorzystać poprzez marketing narracyjny w budowaniu wizerunku Policji?

W budowaniu wizerunku można wykorzystać wzloty i upadki firmy, to olbrzymi potencjał. Jak wielkie zadania mają przed sobą rzecznicy budujący poprzez swoje wypowiedzi wizerunek firmy w kryzysie. W naszym kręgu kulturowym komunikowanie porażek przychodzi z trudem, a porażki mogą przynieść korzyści poprzez wskazanie na nową drogę w realizacji misji firmy. Jak przekuć porażki na sukces – to zadanie profesjonalistów, specjalistów od marketingu narracyjnego w Policji, których należy kształcić w tym zakresie.

Odrębnym elementem procesu kształcenia w tym zakresie byłoby tworzenie opowieści dla dzieci. Policjanci wydziałów prewencji, dzielnicowi spotykają się z najmłodszymi i opowiadają im o bezpiecznych zachowaniach. Dzieci są bardzo wymagającą widownią. Opowiadania dla dzieci muszą być obrazowe, dzieci pojmują historie zgodnie ze swoimi możliwościami kreowanymi przez rozwój psychologiczny i doświadczenia społeczne (dzieci np. mają problemy ze zrozumieniem pojęć abstrakcyjnych). Historie są przez nie percypowane na bazie doświadczeń wyniesionych z rodzin. Narrator powinien znać ich zainteresowania i posiadać wiedzę dotyczącą poznawczych i emocjonalnych zdolności.

We wskazany sposób buduje się również autorytet Policji, pojmowany jako idea. Taka idea musi natrafić na podatny grunt, zyskać rezonans i zaspokoić społeczne oczekiwania (STAWNICKA, 2013: 135–137). Dlatego tak wielką rolę odgrywają działania prewencyjne poprzez organizowanie licznych działań, akcji, kampanii i programów o charakterze edukacyjnym dla społeczeństwa, których realizatorami lub współrealizatorami są policjan-

ci różnych szczebli. Planowanie i podejmowanie kampanii z marketingiem narracyjnym, musiałoby uwzględniać przede wszystkim określenie grupy docelowej przedsięwzięcia. Każda grupa docelowa ma swoje autorytety i cennie wartości, które należałoby uwzględnić. W celu promowania idei konieczne staje się wykorzystanie możliwych środków przekazu oraz zaplanowanie działań różnego typu, w tym niestandardowych w celu przyciągnięcia uwagi odbiorców. Nie można pomijać tak kluczowej grupy społecznej, jaką są dzieci i młodzież ze względu na konieczność wczesnego edukowania oraz ze względu na możliwość docierania do odbiorców docelowych (rodziców).

Marketing narracyjny może znaleźć zastosowanie nie tylko w ramach działań samej Policji. Policja współpracuje ze społecznościami lokalnymi dla poprawy bezpieczeństwa i porządku publicznego. Współdziałanie międzyinstytucjonalne determinuje powstanie spójnych działań, których celem jest między innymi wypracowanie form komunikacji między terenową administracją samorządową i partnerskiej współpracy z mieszkańcami. Na temat współpracy z Policją powinni wypowiadać się sami klienci. Policja współpracuje także ze środowiskiem naukowym. Realizowałam projekt badawczy *Komunikacja społeczna Policji*, którego efektem jest niniejsze opracowanie. Informacje o projekcie zawiera rozdział I książki, pisałam także o jego założeniach w artykułach:

Komunikacja społeczna Policji. Historia, stan obecny i perspektywy. Opis projektu badawczego. W: *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych III*. Red. J. STAWNICKA. Katowice 2012, s. 15–37.

Budowanie autorytetu Policji (przez pryzmat założeń projektu badawczego „Komunikacja społeczna Policji”). W: *Autorytet w Policji*. Red. M. HERMANOWSKI, S. WEREMIUK. Poznań 2013, s. 116–139.

Na tożsamość organizacji wpływ ma nie tylko jej historia, jej misja, kultura, ale strategia i styl zachowania. Od sposobu informowania otoczenia o organizacji zależy sposób budowania wizerunku, postrzeganie wizerunku przez różne grupy opiniotwórcze. Konsekwencją takiego działania jest możliwość prezentacji organizacji poprzez grupy opiniotwórcze. Zadaniem promowania wizerunku jest tworzenie dobrej reputacji, przekazywanie informacji o osiągnięciach, budowanie zaufania, rozprzestrzenianie pozytywnych informacji na temat służb policyjnych, wywołanie pozytywnych emocji i skojarzeń związanych z formacją. Te wszystkie zadania można realizować również poprzez marketing narracyjny stosowany zarówno przez Policję, jak i podmioty pozapolicyjne współpracujące z Policją, w tym klientów Policji i media.

W tym obszarze ogromne znaczenie ma organizowanie debat społecznych, o czym traktuje rozdział III niniejszej książki. Poczucie bezpieczeństwa kształtuje się w dialogu. Spotkania z Policją, z innymi podmiotami odpowiedzialnymi za porządek i bezpieczeństwo publiczne są okazją do prezentacji sukcesów, planów realizacji zadań tychże podmiotów, ale i wyrażenia wątpliwości oraz ich wyjaśnienia. To znakomita okazja, aby podzielić się swoimi poglądami, przedstawić swój punkt widzenia i skonfrontować go z innymi. Debaty to miejsce ścierania się poglądów i kształtowania nowych koncepcji rozwojowych współpracy podmiotów odpowiedzialnych za bezpieczeństwo i porządek publiczny przy aktywnym współudziale społeczeństwa. W tym aspekcie znaczenia nabiera wartość komunikacyjna wydarzeń. Wydarzenia są bardzo skutecznym narzędziem komunikacji, które powinno być stosowane w działaniach z zakresu PR przez podmioty sfery publicznej, są okazją do afirmacji pewnych postaw (TABERNACKA, 2012: 515). Wymianie myśli i idei służą konferencje, debaty publiczne, debaty przedstawicieli władzy, cykliczne organizowanie konferencji prasowych. W konferencji prasowej powinni uczestniczyć nie tylko rzecznik prasowy i członkowie zespołu prasowego, ale i osoby, które w ramach swoich obowiązków służbowych czy zawodowych zajmują się sprawami poruszonymi na konferencji prasowej (TABERNACKA, 2012: 521–522). Ważne miejsce zajmują w ramach działalności promocyjnej festyny, koncerty, zawody i imprezy sportowe, wystawy i wernisaże o zasięgu lokalnym, krajowym i międzynarodowym. Niemale znaczenie ma oczywiście organizacja dni otwartych, dyżury i czaty online, organizowanie targów, społecznych akcji inicjowanych przez podmioty publiczne oraz z udziałem podmiotów publicznych.

Kurs dla funkcjonariuszy Policji nt. *Kreowanie wizerunku Policji poprzez marketing narracyjny*

W związku z rozważaniami na temat kreowania wizerunku Policji poprzez marketing narracyjny celowe jest opracowanie kursu dla funkcjonariuszy Policji we wskazanym zakresie i to zarówno w celu kreowania wizerunku zewnętrznego, jak i wewnętrznego. Wizerunek zewnętrzny dotyczy grup z otoczenia instytucji, współpracujących z instytucją i oceniających instytucję, wizerunek wewnętrzny dotyczy relacji między przełożonym a podwładnymi oraz relacji pracowniczych. Proponuję ukierunkowanie działań w zakresie: *Kreowanie wizerunku Policji poprzez marketing narracyjny*. Działania

te będą ukierunkowane zarówno na doskonalenie umiejętności kreowania wizerunku Policji w otoczeniu (dla funkcjonariuszy prowadzących działalność informacyjno-prewencyjną, dla dzielnicowych...), jak i na wykorzystanie narracyjnych narzędzi w zarządzaniu pracownikami. Celem szkolenia ukierunkowanego na komunikację zewnętrzną będzie opracowanie opartej na marketingu narracyjnym strategii promowania bezpieczeństwa i porządku publicznego wśród społeczeństwa. Celem szkolenia ukierunkowanego na komunikację wewnętrzną będzie nabycie umiejętności stosowania narzędzi narracyjnych w zarządzaniu pracownikami i opanowanie sposobów wdrażania nowych strategii poprzez marketing narracyjny, nabycie umiejętności przekazywania informacji o zmianach, pozyskiwanie w ten sposób zaufania pracowników oraz budowanie własnego autorytetu.

W ramach obu szkoleń uczestnicy poznają zagadnienia psychologii, socjologii, językowe podstawy perswazji, opanują sztukę wystąpień publicznych oraz sztukę pisania scenariuszy. W obu szkoleniach metodami pracy będą wykłady interaktywne, ćwiczenia, praca w grupach, dyskusje, analizy, studia przypadków, samodzielne prezentacje, nagrania video wystąpień. Poniżej omawiam zagadnienia wspólne, realizowane na obu szkoleniach. Punktem wyjścia będą rozważania na temat komunikacji, modeli komunikacyjnych, wyjaśnienia pojęcia *sytuacja komunikacyjna*. Proces komunikacji jest procesem złożonym, a sytuacja komunikacyjna obejmuje komponent werbalny, wokalny, niewerbalny oraz kulturowy. W ramach tego podejścia, powołując się na pracę *Pragmatics of Human Communications: A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes* (1967), której autorami są Paul WATZLAWICK, Janet B. BAVELAS i Don D. JACKSON, stwierdzić można, że nie można się nie komunikować, gdyż wszystko jest komunikatem, nawet brak komunikatu i milczenie¹⁵. Słuchacze opanują techniki narracyjne, dowiedzą się, jak docierać poprzez narracje do umysłu odbiorcy, określą, czym różni się narracja od innych form przekazu, zastanowią się, jak budować własny autorytet (Policji jako instytucji, autorytet przełożonego) poprzez narrację. Ważnym elementem szkoleń będzie doskonalenie umiejętności motywowania słuchaczy do działania poprzez narrację. Jak zatem zbudować dobrą

¹⁵ Dodam, iż między innymi na tę koncepcję powołują się J. LANCELEY i R.G. ROGAN w rozdziale końcowym *Concluding Thoughts and Future Directions in Crisis and Hostage Negotiation* (ROGAN, LANCELEY, 2010: 255–261) książki *Contemporary Theory, Research, and Practice of Crisis and Hostage Negotiation*. W tym rozdziale wymienieni autorzy zawarli propozycje dotyczące kierunków badawczych negocjacji kryzysowych i zakładniczych.

opowieść, jak używać metafor, jaki stosować język narracji, jakie są techniki prezentacji oraz wystąpień publicznych w oparciu o światowe trendy, jak zbudować opowieść niosącą pozytywne konotacje i jak formułować komunikaty, by zaintrygowały odbiorców.

Słuchacze zostaną zaznajomieni z podstawami komunikacji marketingowej, jej metodami i narzędziami oraz jej psychologicznymi i językowymi aspektami.

W ramach opanowania technik narracyjnych zostaną scharakteryzowane sposoby opowiadań pod względem strukturalnym. Opowiadanie – które narodziło się wraz z samą historią ludzkości – *pojawia się zarówno w języku artykułowanym, mówionym i pisanym, jak i w obrazie statycznym lub ruchomym, geście, a także w uporządkowanym złączeniu wszystkich tych substancji, obecne jest w micie, legendzie, namalowanym obrazie [...], witrażu, filmie, komiksach, wiadomościach gazetowych, rozmowie* (BARTHES, 2010: 433). Analiza strukturalna opowiadań zawierać będzie: język opowiadania, funkcje opowiadania, działania, narracje, system opowiadania (BARTHES, 2010: 433–435).

Prezentowane będą przykłady działań komunikacyjnych Policji z zastosowaniem narracji: wykorzystanie narracji w komunikacji perswazyjnej, wyznaczenie zasad budowania przekazów narracyjnych w celu osiągnięcia zamierzonego efektu, ćwiczenie umiejętności wzbudzania przychylności odbiorców i budowania autorytetu reprezentowanej instytucji oraz autorytetu własnego, umiejętność dobierania przykładów w zależności od typu słuchaczy. Ważnym elementem kursu będzie budowanie e-reputacji, nawiązanie i utrzymywanie kontaktu z wirtualnym odbiorcą (odpowiadanie na e-maile, wykorzystanie czatu internetowego, przygotowanie newslettera, administrowanie forum dyskusyjnym), wykorzystanie narzędzi e-reputacji (etykieta w komunikacji, stylistyka dialogu internetowego), prowadzenie blogu internetowego, redagowanie stron społecznościowych.

Ważnym elementem warsztatów będzie tworzenie interesujących dla odbiorców opowieści przy uwzględnieniu między innymi zanurzenia kontekstowego. Bez zbędnych wstępów należy od razu rozpocząć opowiadanie historii. W opowiadaniu ważne jest angażowanie emocji poprzez użycie wyrażań oddziałujących na zmysły. Opowiadając, używamy czasu przeszłego, jednak w momentach kluczowych można przejść do *preasens historicum* (czasu teraźniejszego w funkcji czasu przeszłego), doprowadzamy do kulminacyjnego punktu, pozostawiamy niedosyt, nie finalizując historii, lecz po jakimś czasie do niej wracając. Tematyka musi słuchaczy przyciągnąć, zainteresować,

sposób przekazywania informacji wprawiać w zdumienie, przyciągać uwagę odbiorcy. Samo wydarzenie powinno być relacjonowane z różnych punktów widzenia, komentowane, powinno zawierać prognozy, a nie tylko dotyczyć zdiagnozowania sytuacji, pozostawiać niedosyt, pobudzać do refleksji.

A więc: kto dobrze opowiada – stwarza na nowo historię. Twórzmy zatem historię i wizerunek instytucji i swój własny!

Bibliografia do rozdziału X

- ALTKORN J., 2004: *Wizerunek firmy*. Dąbrowa Górnicza.
- BAKOWSKA R., GIERSZ A., 2013: *Autorytet opowiedziany. O nowoczesnych sposobach kreowania wizerunku Policji*. W: *Autorytet w Policji*. Red. M. HERMANOWSKI, S. WEREMIUK. Poznań, s. 91–103.
- BARGIELA-CHIAPPINI F., red., 2009: *The Handbook of Business Discourse*. Edinburgh.
- BARKER C., 2005: *Studia kulturowe. Teoria i praktyka*. Przeł. A. SADZA. Kraków.
- BARTHES R., 2010: *Wstęp do analizy strukturalnej opowiadania*. Przeł. W. BŁOŃSKA. W: *Antropologia twórczości słownej*. Red. A. KARPOWICZ. Warszawa, s. 423–435.
- BOJE D.M., 1991: *The Storytelling Organization: A Study of Story Performance in an Office Supply Firm*. „Administrative Science Quarterly”, t. 36 (1), s. 106–126.
- BOJE D.M., 2001: *Narrative Methods for Organizational and Communication Research*. London.
- BOJE D.M., TOURANI N., 2012: *Storytelling, czyli o materialności praktyk opowiadania*. W: *Badania jakościowe. Podejścia i teorie*. Red. D. JEMIELNIAK. Warszawa.
- BROWN J.S., DENNING S., GROG K., PRUSAK L., 2005: *Storytelling in Organizations: Why Storytelling is Transforming 21st Century Organizations and Management*. Burlington–Oxford.
- BRUNER J.S., 1990: *Życie jako narracja*, „Kwartalnik Pedagogiczny”, z. 2.
- BUDZYŃSKI W., 2003: *Wizerunek firmy: kreowanie, zarządzanie, efekty*. Warszawa.
- BURCZYŃSKA E., *Storytelling – sposób na zarządzanie informacją*¹⁶.
- CIEPIELA W., 2007: *Public relations w systemie zarządzania Policji*. W: *Policja w Polsce. Stan obecny i perspektywy*. T. 1. Red. A. SZYMANIAK, W. CIEPIELA. Poznań, s. 151–161.
- DAHLÉN M., LANGE F., SMITH T., 2010: *Marketing Communications. A Brand Narrative Approach*. West Sussex.
- DRYLL E., 2004: *Homo narrans – wprowadzenie*. W: *Narracja. Koncepcje i badania psychologiczne*. Red. E. DRYLL, A. CIERPKA. Warszawa 2004, s. 277–284.

¹⁶ www.pi.gov.pl/PARP/chapter_86197.asp?soid=BC9D2483B307486091963C5EFA716B22 [20.02.2012].

- DZIOB A., 2010: *Badanie narracji – między psychologią, socjologią a językoznawstwem*. „Kwartalnik Językoznawczy”, nr 2, s. 1–10.
- FAZLAGIĆ J., *Storytelling w zarządzaniu wiedzą*¹⁷.
- FLORIDA R., 2002: *The Rise of the Creative Class: And How it's Transforming Work. Leisure, Community and Everyday Life*. New York.
- FOG K., BUDTZ C., MUNCH P., BLANCHETTE S., 2013: *Storytelling. Narracja w reklamie i biznesie*. Przeł. J. WASILEWSKI, B. BRACH. Warszawa.
- FOG K., BUDTZ C., YAKABOYLU B., 2005, *Storytelling. Branding in Practice*. Berlin.
- GABRIEL Y., 2000: *Storytelling in Organizations – Facts, Fictions and Fantasies*. Oxford.
- GERSIE A., KING N., 1999: *Tworzenie opowieści w edukacji i terapii*. Przeł. K. RUSTECKA. Warszawa.
- HAJDAS M., 2006: *Świętoszek czy buntownik? Kreowanie osobowości marki w oparciu o archetyp*, „Marketing w Praktyce”, nr 12.
- HAJDAS M., 2011: *Storytelling – nowa koncepcja budowania wizerunku marki w epoce kreatywnej*, „Współczesne Zarządzanie / Contemporary Management Quarterly”, nr 1, s. 116–123.
- HERSKOVITZ S., CRYSTAL M., 2010: *The Essential Brand Persona: Storytelling and Branding*, „Journal of Business Strategy”, t. 31, nr 3.
- JAKOBSON R., 1989: *Poetyka w świetle językoznawstwa*. W: TEGOŻ, *W poszukiwaniu istoty języka. Wybór pism*. T. 2. Wybór, red. nauk. i wstęp M.R. MAYENOWA. Warszawa, s. 77–90.
- JUNG C.G., 1993: *Archetypy i symbole*. Przeł. J. PROKOPIUK. Warszawa.
- KAMIŃSKI K., *Storytelling – sposób na informację*¹⁸. Kopolandia. Przeł. A. SAWICKA-CHRAPKOWICZ. Wstęp M. KOSTERA. Gdańsk.
- KURCZ I., 2000: *Psychologia języka i komunikacji*. Warszawa.
- MANDELBAUM J., 2003: *How to 'Do Things' with Narrative. A Communications Perspective on Narrative Skill*. W: *Handbook of Communication and Social Interaction Skills*. Red. J.O. GREENE, D.B. BURLESON. Mahwah.
- MARK M., PEARSON C.S., 2001: *The Hero and The Outlaw: Building Extraordinary Brands Through the Power of Archetypes*. New York.
- MARSHALL J., ADAMIC M., 2010: *The Story is the Message: Shaping Corporate Culture*, „Journal of Business Strategy”, t. 31, nr 2.
- MISTEWICZ E., 2009: *Milion dolarów za chwilę uwagi*. „Dziennik”, 22 sierpnia¹⁹.
- MISTEWICZ E., 2011: *Marketing narracyjny. Jak budować historie, które sprzedają*. Gliwice.

¹⁷ <http://fazlagic.pl/zarzadzanie-wiedza/storytelling-w-zarzadzaniu-wiedza>.

¹⁸ <http://kadry.nf.pl/Artykul/10575/storytelling-sposob-na-informacje/motywacja-sprzedaz-storytelling-techniki-sprzedazy>.

¹⁹ www.wiadomosci.dziennik.pl/wydarzenia/artykuly/93551.milion-dolarow-za-chwile-uwagi.html.

- MORLEY M., 2009: *The Global Corporate Brand Book*. New York.
- PINK D., 2009: *Całkiem nowy umysł*. Brzezia Łąka.
- POULTON M.S., 2005: *Organizational Storytelling, Ethics and Morality: How Stories Frame Limits of Behavior in Organizations*, „Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies”, t. 10, nr 2.
- PRATKANIS A., ARONSON E., 2003: *Wiek propagandy. Używanie i nadużywanie perswazji na co dzień*. Przeł. J. RADZICKI, M. SZUSTER. Warszawa.
- ROGAN R.G., LANCELEY F.J., 2010: *Contemporary Theory, Research and Practice of Crisis and Hostage Negotiation. On Overview*. W: *Contemporary Theory, Research, and Practice of Crisis and Hostage Negotiation*. Red. R.G. ROGAN, F.J. LANCELEY. New Jersey, s. 1–9.
- ROZWADOWSKA B., 2002: *Public relations. Teoria, praktyka, perspektywy*. Warszawa.
- STAWNICKA J., 2012: *Komunikacja społeczna Policji. Historia, stan obecny i perspektywy. Opis projektu badawczego*. W: *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych III*. Red. J. STAWNICKA. Katowice, s. 15–37.
- STAWNICKA J., 2013: *Budowanie autorytetu Policji (przez pryzmat założeń projektu badawczego „Komunikacja społeczna Policji”)*. W: *Autorytet w Policji*. Red. M. HERMANOWSKI, S. WEREMIUK. Poznań, s. 116–139.
- TABERNACKA M., 2012: *Wydarzenia*. W: *Public relations w sferze publicznej. Wizerunek i komunikacja*. Red. M. TABERNACKA, M. SZADOK-BRATUŃ. Warszawa, s. 515–535.
- TRZEBINSKI J., 2004: *Narracyjne doświadczanie i narracyjna refleksja*. W: *Samoświadomość i jakość życia*. Red. L. PYTKA, T. RUDOWSKI. Warszawa.
- TRZEBIŃSKI J., 2001: *Narracyjne konstruowanie rzeczywistości*. W: *Narracja jako sposób rozumienia świata*. Red. J. TRZEBINSKI. Gdańsk.
- VAN DIJK T.A., red., 2001: *Dyskurs jako struktura i proces*. Przeł. G. GROCHOWSKI. Red. nauk. wyd. pol. T. DOBRZYŃSKA. Warszawa.
- WATZLAWICK P., BEAVIN J., JACKSON D., 1967: *Pragmatics of Human Communication. A Study of International Patterns, Pathologies, and Paradoxes*. New York.
- WÓJCIK K., 2001: *Public relations od A do Z. Analiza sytuacji wyjściowej, planowanie działalności*. T. 1. Warszawa.
- WÓJCIK K., 2005: *Public relations. Wiarygodny dialog z otoczeniem*. Warszawa.
- WYRWAS K., 2013: *Opowiadania potoczne w świetle genologii lingwistycznej*. Katowice.
- ŻYWICZYŃSKI P., 2010: *The Axiology of Spoken Interaction. An Essay on the Organization of Conversational Behaviour*. Toruń.

Zakończenie

Jeśli chcesz zbudować statek, nie zbieraj ludzi, by rąbali drwa i ostrzyli narzędzia, ani też nie przydzielaj robót i nie rozdawaj zadań. Naucz ludzi tęsknoty za bezkresnym morzem.

Antoine Saint Exupery, *Mały Książę*

Bezpieczeństwo rodzi się, dojrzewa i wydaje owoce w dialogu. Temu poświęcona była niniejsza książka, a stanowi ona dopiero preludium do właściwych tekstów poświęcanych polskiej Policji. To start, a nie meta, to wskazanie obszarów, które mogłyby się stać przedmiotem zainteresowania badaczy zarówno z kręgów policyjnych, jak i pozapolicyjnych. Dialog Policji ze społeczeństwem, dialog społeczeństwa z Policją, dialog przełożonego z podwładnym, dialog partnerów z patrolu, dialog ze sprawcą, dialog z ofiarą, dialog..., dialog... Cytat z *Małego Księcia*, który pojawił się jako motto zakończenia książki, wskazuje właściwą drogę dialogu, właściwy kierunek działania. To w dialogu rodzą się nowe idee, rozwiązują konflikty i to zarówno w fazie intraterminalnej, jak i inicjalnej oraz w fazie przewencyjnej. To dialog ma wpłynąć na zmianę myślenia, to dialog ma wpłynąć na nasze działanie, abyśmy wspólnie zaczęli promować bezpieczeństwo, prowadzić edukację dla bezpieczeństwa, wspólnie podejmowali działania w celu zapewnienia bezpieczeństwa.

Czy skuteczność komunikowania się Policji ze społeczeństwem jest zadowalająca? I znowu odwołam się do książki Jadwigi MAZUR (2012)¹, która przyjmuje założenie, iż *skuteczność komunikowania się Policji ze społeczeń-*

¹ Zob. bibliografia do rozdziału VII.

stwem nie jest zadowalająca [...], aktywność na płaszczyźnie komunikacji zewnętrznej jest widoczna dopiero od kilku lat, a na rzeczywiste rezultaty zmian najprawdopodobniej przyjdzie jeszcze poczekać (MAZUR, 2012: 312). Oprócz wyników badań dotyczących zaufania do Policji jako instytucji oraz jej wizerunku, badań o charakterze statycznym, potrzebne są również zakrojone na szeroką skalę inne badania o charakterze jakościowym. Takie badania zaproponowałam w ramach projektu badawczego *Komunikacja społeczna Policji*. Działania zarówno kreujące pozytywny wizerunek Policji, jak i tworzenie lobbingu na rzecz inicjatyw w zakresie bezpieczeństwa i porządku publicznego powinny zostać uintensyfikowane, a ich charakter zmodyfikowany.

Nie jest to przypadek, że książkę rozpoczyna opis projektu badawczego. Jego całkowita realizacja możliwa byłaby z udziałem interdyscyplinarnego zespołu badawczego: socjologa, psychologa, językoznawcy, prawnika, antropologa i kulturoznawcy. Umożliwiłoby to badania kompleksowe dotyczące polskiej Policji. Niewątpliwie badań wymaga komunikacja wewnętrzna w Policji oraz szerzej – w służbach mundurowych. To przecież wewnętrzne oddziaływanie *public relations* ma znaczny wpływ na sposób komunikowania się zewnętrznego, na komunikowanie się Policji z obywatelami, na kształtowanie się relacji Policji ze społeczeństwem. W obrębie komunikacji wewnętrznej ważne jest zbadanie roli skutecznego komunikowania się na podstawie wybranych sytuacji komunikacyjnych zarówno w ramach komunikacji pionowej, jak i poziomej. Kolejnym zadaniem byłoby badanie wizerunku Policji poprzez zogniskowane wywiady grupowe (fokusy) wśród grup zróżnicowanych wiekowo w różnych miastach, o różnym statusie społecznym pod hasłem *Porozmawiajmy o Policji*. Badania takie dałyby także odpowiedź na pytanie o jakość obrazu Policji wśród dziennikarzy oraz obrazu dziennikarzy wśród Policji. Badaniem należałoby objąć dyskurs prasowy dotyczący Policji oraz realizowany przez Policję przy zastosowaniu zasady abdukcji, od rozbioru całości na czynniki pierwsze do ponownej syntezy. Badania w obszarze pragmatyki językowej dotyczące zarówno komunikacji zewnętrznej, jak i wewnętrznej w Policji byłyby badaniami innowacyjnymi.

W książce zaproponowałam tematykę szkoleń dla funkcjonariuszy Policji w trzech obszarach:

- kreowania dyskursu publicznego (organizowania i prowadzenia debat społecznych);
- kreowania wizerunku Policji poprzez marketing narracyjny (w tym promowania bezpieczeństwa);

- komunikacji kryzysowej (na trzech poziomach: dla policjantów pierwszego kontaktu, dla zespołów antykonfliktowych oraz dla negocjatorów kryzysowych).

Umiejętności komunikacyjne trzeba ciągle doskonalić: jeśli ktoś nie ćwiczy w sytuacji normalnej, jego komunikacja nie będzie skuteczna w sytuacji kryzysowej². Efektywne komunikowanie się jest również jednym z elementów budowania autorytetu, co może być osiągnięte przez zarządzanie samą informacją w oparciu o model racjonalnej konwersacji. Badania postrzegania autorytetu prowadzone mogą być zarówno wśród policjantów pierwszego kontaktu, jak i wśród kadry kierowniczej. Konieczne jest poszukiwanie nowych rozwiązań w obszarze kreowania wizerunku Policji i komunikacji zewnętrznej i wewnętrznej. Miernikiem zaufania do Policji nie jest jedynie statystyka wykrywalności przestępstw, co niewątpliwie świadczy o skuteczności działań Policji. Nie do przecenienia jest miękka sieć relacji kształtowana w dialogu, w bezpośrednim kontakcie. Ważne podkreślenia są kontakty Policji ze środowiskiem naukowym, czego efektem mogłyby być wspólnie opracowywane interdyscyplinarne projekty badawcze. Bezpieczeństwo kształtuje się w dialogu, i to w dialogu między partnerami w patrolu, w dialogu przełożonego z podwładnym, w dialogu w czasie narad i odpraw służbowych, jak i w dialogu ze społeczeństwem poprzez działalność rzecznika prasowego, poprzez rozmowy policjanta pierwszego kontaktu z obywatelem i wreszcie poprzez debaty społeczne.

Poprawa stopnia zaangażowania lokalnej społeczności w działania na rzecz bezpieczeństwa wymaga dialogu. Podobnie jak implementacja pro-

² Od 2010 roku prowadzę na Uniwersytecie Śląskim Studia Podyplomowe Negocjacji Kryzysowych o specjalności negocjator służb mundurowych. Studia przeznaczone są dla absolwentów studiów I stopnia lub absolwentów studiów II stopnia oraz studiów jednolitych magisterskich, pracujących lub zamierzających podjąć pracę w służbach mundurowych (Policja, służba więzienna, straż miejska, wojsko, straż pożarna, straż graniczna, służby celne), Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego, Centralnego Biura Antykorupcyjnego, Biura Ochrony Rządu, dla służb likwidujących zagrożenia powodowane działaniami terrorystycznymi, a także dla wszystkich chcących doskonalić swoje umiejętności negocjacyjne, zainteresowanych pracą na rzecz profilaktyki i rozwiązywania sytuacji kryzysowych. Oto niektóre przedmioty z planu studiów: *skuteczna komunikacja w sytuacjach kryzysowych, rozwiązywanie konfliktów interpersonalnych, regulacje prawne negocjowania kryzysowego, komunikacja niewerbalna w negocjacjach kryzysowych, warsztat pracy negocjatora, kierunki współczesnych zagrożeń, trening kontrolowania emocji i zarządzania stresem, interwencja psychologiczna w sytuacjach kryzysowych, anatomia negocjowania, nowe trendy w negocjacjach zakładniczych*.

gramów prewencyjnych. Wyznaczenie warunków skuteczności komunikatów, a zatem skuteczności oddziaływania wymaga innowacyjności opartej na rzetelnej wiedzy o komunikowaniu się.

Na zakończenie należy podkreślić, że jedynie zespolenie wiedzy teoretycznej z praktyczną może zapewnić wypracowanie efektywnego modelu komunikowania się w sytuacjach kryzysowych. Stworzenie zespołu badawczego przedstawicieli różnych dyscyplin może dać efekty. Wskazanie wyżej niektórych propozycji badań dotyczących charakteru zachowań komunikacyjnych uczestników sytuacji kryzysowej stanowi jedynie wstęp do działań w zakresie badań aspektu komunikacyjnego sytuacji kryzysowej. Powinny one wspomagać badania dotyczące aspektu psychologicznego, prawnego, społecznego, taktycznego i organizacyjnego negocjacji kryzysowych, otwierając tym samym szerokie możliwości badawcze dla specjalistów z tych dziedzin w celu stworzenia przestrzeni interdyscyplinarnej w obszarze komunikowania się w sytuacjach kryzysowych.

A więc:

Jeśli chcesz zbudować statek, nie zbieraj ludzi, by rąbali drwa i ostrzyli narzędzia, ani też nie przydzielaj robót i nie rozdawaj zadań. Naucz ludzi tęsknoty za bezkresnym morzem (Antoine Saint Exupery, Mały Księżę).

Zbudujemy ten statek wspólnie, jeśli zrodzi się w nas tęsknota za bezkresem oceanu. Wzbudzajmy zatem tęsknotę w naszych sercach rozmowami, spotkaniami, promowaniem bezpiecznych zachowań, wspólnymi działaniami, a ich początek – w dialogu...





Skróty

- PSWP – *Praktyczny słownik współczesnej polszczyzny*. Red. H. ZGÓŁKOWA. T. 1–50. Poznań 1994–2005.
- SJPD – *Słownik języka polskiego*. Red. W. DOROSZEWSKI. T. 1–11. Warszawa 1958–1969.
- SPP – J. ANUSIEWICZ, J. SKAWIŃSKI: *Słownik polszczyzny potocznej*. Warszawa–Wrocław 2000.
- USJP – *Uniwersalny słownik języka polskiego*. Red. S. DUBISZ. T. 1–4. Warszawa 2003.
-
- DUKGP – Dziennik Urzędowy Komendy Głównej Policji
- DzU – Dziennik Ustaw
- MP – Monitor Polski

Autor zdjęć w publikacji
Marek Krupa

Redakcja i korekta
Katarzyna Wyrwas

Projektant okładki
Hanna Olsza

Redaktor techniczny
Hanna Olsza

Skład i łamanie
Hanna Olsza

Copyright © 2013 by
Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego
Wszelkie prawa zastrzeżone

ISSN 0208-6336
ISBN 978-83-226-2262-9

Wydawca
Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego
ul. Bankowa 12B, 40-007 Katowice
www.wydawnictwo.us.edu.pl
e-mail: wydawus@us.edu.pl

Wydanie I. Ark. druk. 17,0. Ark. wyd. 18,0. Papier Alto, 80 g.
Cena 36 zł + VAT

Druk i oprawa:
PPHU TOTEM s.c.
M. Rejnowski, J. Zamiara
ul. Jacewska 89, 88-100 Inowrocław



1939-1945
WARSZAWA-MODLIN
8-29 IX 1939
BZURA
9-21 X 1939
KALISZYN
16-22 X 1939
IWOW
12-23 II 1940
25-26 VI 1940

1939-1945
MONTE CASSINO
16-25 V 1944
LASZY JANOWSKIE
PUSZCZA SOLSKA
9-25 VI 1944
OPERACJA BURZA
CZERWIEC-WRZESIEŃ 1944
WILNO
7-13 VII 1944
ANCONA
17-18 VII 1944
WISLA-PRAGA
29 VII-21 IX
POWSTANIE
WARSZAWSKIE
1 VII-2 X 1944
FALAISE-CHAMBOIS
8-21 VII 1944
SURKONTY
21 VII 1944
ARNHEM
18-25 II 1941

LOTNIKOM
IWOW
3 XI 1918
BITWY NAD WISLA
I NAD NIEMNEM
SIEBIEŃ-WRZESIEŃ 1920
OBRONA
WARSZAWY
BIZW
CIE



Więcej o książce



Cena 36 zł
(+ VAT)

ISSN 0208-6336
ISBN 978-83-226-2262-9